قانون الإيجابية في تطوير الشخصية الاجتماعية

د. نوال حسين



قانون الإيجابية في تطوير الشخصية الاجتماعية

بطاقة فهرسة

حسين عمر، نوال

قانون الإيجابية في تطوير الشخصية الاجتماعية/ نوال حسين عمر.- ط1 .- الجيزة: هلا للنشر والتوزيع، 2015

ص ؛ سم.

تدمك 1 497 356 977 978

1- العلاقات الاجتماعية .

2- السلوك الاجتماعي

أ- العنوان.

301.11

اسم الكتاب : قانون الإيجابية في تطوير الشخصية الاجتماعية

تأليف : نوال حسين عمر

الناشر : هلا للنشر والتوزيع

: 6 شارع الدكتور حجازي – الصحفيين – الجيزة

تليفون : 33041421 فاكس: 33449139

الموقع الإلكتروني : www.halapublishing.net

البريد الإلكتروني : hala@ halapublishing.net

مدير التسويق : hazimhala@yahoo.com

رقم الإيداع : 2014/25588

الترقيم الدولي : 978-977-356-497-1

طباعة : هلا للنشر والتوزيع

طبع وفصل الألوان : هلا للنشر والتوزيع

الطبعة الأولى

1436 هـ - 2015 م

قانون الإيجابية في تطوير الشخصية الاجتماعية

د/ نوال حسين عمر

هلا للنشر والتوزيع

مقدمة

تعني العلاقات الاجتماعية الطريقة التى يتواصل بها شخصان أو أكثر، كما تشير أيضًا إلى الطريقة التي يتعامل بها الشخص الواحد تجاه الآخرين، كما قد تكون إشارة إلى الحب والعلاقات الجنسية بين شخصين. العلاقات الاجتماعية إما أن تكون برابطة الدم أو الزواج، وقد تكون عن طريق الارتباط بين شخصين عن طريق المولد أو من خلال تبادل المشاعر والأحاسيس والعواطف.

تلعب العلاقات الاجتماعية دورًا مهمًا في حياة كل الناس حيث إن الجنس البشري اجتماعي بطبعه، والناس تحب أن تتواصل بعضها مع البعض. وعندما يقرر شخص ما أن ينعزل عن بقية أفراد المجتمع فإنه – وعلى الرغم مما قد يشعر به من الراحة – سرعان ما يعاني الإحساسَ بالوحدة التى قد تؤدي به إلى الإصابة بالاكتئاب الذي قد يؤدي بدوره إلى الإصابة بالمناخوليا التي قد تدفعه فيما بعد إلى الانتحار.

لوحظ أن الأشخاص الذين يضطرون إلى قطع علاقاتهم بالآخرين بسبب ظروفهم الخاصة كما نشاهد في بعض البلاد المتقدمة، هؤلاء الأشخاص كثيرًا ما ينخرطون فى أعمالهم ويتلمسون العزاء بالاهتمام بالحيوانات الأليفة مثل القطط والكلاب لأنها تشعرهم بالتواصل الاجتماعي بالكائنات الحية، وقد ينغمسون في حب هذه الحيوانات إلى درجة

أنهم يرعونها صحيًا كما يرعون صحة الأشخاص العاديين، وأنه بفَقْدهم لواحد من هذه الحيوانات بسبب الموت قد يؤذي مشاعرهم إلى حد الإحساس بفقد شخص عزيز. هذه الأحاسيس تفسر مدى احتياجهم لإقامة علاقات اجتماعية مع الجنس البشري، هذه العلاقة التي تدعم البنيان النفسي والعاطفي للإنسان.

والله الموفق.. والله المستعان.

أيمن الشربيني

نصائح لتحقيق أقصى استفادة من هذا الكتاب

1 - إذا كنت تريد حقًا تحقيق أكبر استفادة من قراءة هذا الكتاب يوجد متطلب واحد رئيس لا يمكن الاستغناء عنه، وما لم تعمل جاهدًا على تحقيق هذا المتطلب فإن الآلاف من القواعد التي يجب عليك دراستها والالتزام بها تصبح عديمة النفع بالنسبة لك وتصبح قراءتك لهذا الكتاب لا طائل وراءها ولا جدوى من الانغماس في القراءة؛ وعليه فإنه بإمكانك الحصول على نتائج مذهلة من هذا الكتاب إذا حرصت على تنفيذ هذا المتطلب بكل حرص.

ما هو هذا المتطلَّب السحري؟! فقط شيء واحد: أن تتوافر لديك رغبة عميقة في التعلم، وأن تعقد النية بكل حزم أن تعمل بكل جدية على تحسين قدراتك في التعامل مع الناس.

كيف يمكن تنمية هذه الرغبة؟! يكون ذلك بتذكير نفسك بصفة مستمرة أن تحسين قدراتك على التعامل مع الناس أمر ضروري وحتمي لتحقيق مصلحتك الشخصية.

تصور كيف يمكنك اكتساب هذه الموهبة والتمكن فيها، فإنها ستقودك حتمًا إلى الثراء والسعادة والإحساس بالرضا عن النفس. قل لنفسك مرارًا وتكرارًا سعادتي تتوقف على اكتساب مهارة كيفية التعامل مع الناس.

2 – اقرأ كل فصل أولاً بسرعة لتصبح ملمًا بمحتويات الكتاب، حاول أولاً إلقاء نظرة عامة على محتويات الكتاب، ربما تتوافر لديك الرغبة في الانتهاء من هذا الفصل بسرعة بهدف التعرف على محتويات الكتاب ولكننا لا ننصح بذلك – إلا إذا كان هدفك من قراءة الكتاب مجرد التسلية والتمتع بالمعرفة – ولكن إذا كان هدفك من القراءة هو تنمية مهاراتك الخاصة ومساعدتك على إقامة علاقات اجتماعية قوية مع الآخرين، فعليك بإعادة قراءة كل فصل مرة أخرى (بعد الانتهاء من القراءة الأوَّلية) بتمعن ورَوِيَّة من أجل اكتساب المزيد من المعرفة، وبالتعود على هذا النظام توفر الكثير من الوقت وتصل إلى النتائج المرجوة بسرعة أكبر.

3 – توقف عن القراءة تكرارًا ومرارًا وفكر على مهل في كيفية الاستفادة من الاقتراحات المدونة في الكتاب واسأل نفسك كيف يمكنك تنفيذ هذه الاقتراحات على أرض الواقع.

4 – تعوَّد على القراءة وأنت ممسك بقلم وكلما لاحظت وجود اقتراح يمكنك تنفيذه ضع خطًا تحت هذا الاقتراح بالقلم الرصاص. مثل هذه العلامات تساعد على الفهم العميق كما تسهل عليك عملية المراجعة عند الضرورة.

5 – إذا كنت تريد حقًا تحقيق أقصى استفادة من هذا الكتاب فاعلم أن القراءة السريعة لا تحقق أبدًا الفائدة المرجوة. بعد القراءة المتأنية ربما تحتاج إلى استعادة جزء من هذا الكتاب، لذلك ننصحك أن تضع الكتاب دائمًا في مكان آمن يمكنك الوصول إليه بسرعة. ضع الكتاب

على مكتبك ليكون دائمًا أمام عينيك، ألقِ عليه نظرة فاحصة من حين لآخر، كوّن لنفسك انطباعًا دائمًا بأن هذا الكتاب يساعد على تحسين مهاراتك الخاصة في إقامة علاقات اجتماعية قوية ومتينة؛ تذكر دائمًا أن القواعد الأساسية لهذا الكتاب يمكن أن تتحول إلى عادة عند إصرارك على تنفيذ هذه القواعد بصورة دائمة ومتكررة، ولا توجد وسيلة أخرى لتحقيق النتائج المرجوة سوى اتباع هذه القاعدة بإصرار.

6 – سجل برنارد شو يومًا ملاحظة تقول: «**إذا قمت بتعليم شخص ما أي شيء فإنه لن يتعلم أبدًا**» لا شك أن شو على حق فإن التعلم يعني تنفيذ عدة عمليات نشطة، نحن نتعلم بالممارسة لذلك إذا كنت حقًا تريد اكتساب هذه المهارات المدونة فى هذا الكتاب، قم بتنفيذ القواعد كلما أُتيحت لك الفرصة. إذا لم تفعل ذلك فإنك سرعان ما تنسى هذه القواعد، تذكر فقط أن التطبيق العملي هو الذي يعمل حقًا على ترسيخ القاعدة في الدماغ.

7 – يحتمل أن تجد صعوبة في تطبيق كل القواعد والاقتراحات في وقت واحد؛ هذه حقيقة واقعة؛ على سبيل المثال عندما تكون في حالة مزاجية غير طيبة فإن من السهل عليك توجيه النقد وإلقاء التهم وهذا أمر أسهل بكثير من بذل المحاولة لتفهُّم وجهة نظر الشخص الآخر. إن من السهل عليك أن تتحدث فيما تريده أنت ولكن من الصعب أن تتحدث عما يريده الشخص الآخر. تذكر دائمًا أن الغرض من قراءة هذا الكتاب ليس فقط المعرفة أو اكتساب المعلومات ولكن عليك أيضًا أن تبني

عادات جديدة، إنك في الواقع تفكر في اتخاذ منهج جديد في الحياة وهذا يتطلب الوقت المناسب والإصرار في التطبيق العملي اليومي.

وبناء عليه، عندما تواجهك بعض المشكلات اليومية مثل الطريقة المُثلى للتعامل مع الأطفال أو الطريقة التي يجب اتباعها لاستمالة الزوجة بحيث تتماشى آراؤها مع آرائك ورغباتك، أو مثل المحاولة لإرضاء الزبائن أو معالجة التردد في اتخاذ القرار المناسب في أمور طبيعية، فالتهور في مواجهة هذه المشكلات غير مُجدٍ ولا يحقق أي فائدة، عليك إذن بمراجعة هذا الكتاب خاصة الفصول التي تتحدث عن المشكلة التي تواجهك، وراقب بنفسك الطريقة السحرية والنتائج المذهلة التي تحدث عن تنفيذ هذه القواعد المسجلة في هذا الكتاب.

8 – سجل أحد رؤساء البنوك الكبرى، في وول ستريت ما يلي: – حرصت بعد 5 سنوات على الاحتفاظ بمذكرات خاصة بي أسجل فيها ما أقوم به من أعمال طوال اليوم؛ كما أنني خصصت مساء كل يوم سبت لمراجعة هذه الأعمال وتقييم أدائي لها، كما أقوم بمراجعة جميع مقابلاتي ومناقشاتي التي قمت بها أثناء الأسبوع ثم أسأل نفسي:

- ما الأخطاء التي وقعت فيها هذا الأسبوع؟
- ما الذي قمت بأدائه على الوجه الصحيح؟ وما الطريقة المُثلى لتحسين طريقة أدائي؟
- ما الدروس المستفادة من هذه التجارب؟

كثيرًا ما كنت أشعر بعد هذه المراجعة بالإحباط، وكثيرًا ما كنت أُصاب بالدهشة في طريقة تعاملي مع الأمور، بالطبع بمرور السنوات تناقص هذا الشعور بالإحباط.

هذه الطريقة من التحليل النفسي – التعليم الذاتي التي تواصلت عامًا بعد آخر أسهمت كثيرًا في تحسين أدائي وتطوير علاقاتي الاجتماعية.

لماذا لا تستفيد من تجربة هذا النظام في مراجعة طريقتك الخاصة بمعاملة الآخرين وفي تطبيق القواعد الأساسية لهذا الكتاب، إذا قمت بأداء ذلك سوف تحقق فائدتين أساسيتين.

الفائدة الأولى: ستجد نفسك منغمسًا في عمليات التعلم التي لا تُقدر بثمن وذات الفائدة الكبيرة في إثارة اهتمام الآخرين بشخصك.

الفائدة الثانية: ستلاحظ وجود تحسن واضح في قدراتك وطريقة التعامل مع الآخرين واكتساب أصدقاء جُدُد وتنمية شخصيتك نحو الأفضل.

العلاقات الاجتماعية الإيجابية

يوجد العديد من العلاقات الاجتماعية التي نصادفها في حياتنا اليومية، بعض هذه العلاقات قد يكون مرجعها النسب والمولد وهي في الواقع علاقات لا يد لنا فيها ولا حل. وعلى ذلك توجد علاقات أخرى كثيرة بعضها نقبله وبعضها نرفضه.

الأمر الآن إننا في حاجة لتطوير وتنمية علاقاتنا الاجتماعية التي نقابلها يوميًا.

هذه العلاقات قد تكون إيجابية وقد تكون سلبية، والعلاقات الاجتماعية الإيجابية تحقق التناغم والتناسق وتنمي الأمل في النفوس وتقوِّي من الثقة بالنفس وهي تساعد في بناء الجسم وتنمية العاطفة، وعلى العكس العلاقات الاجتماعية السلبية فهي ترتبط باليأس والإنكار والرفض، ولا شك أن كل فرد منا يسعى جاهدًا لبناء علاقات اجتماعية إيجابية تحقق تبادل المنفعة لكلا الطرفين.

في هذه الأيام تتشابك العلاقات الاجتماعية كما نرى في العائلات الكبيرة وكذا في المجتمعات الكبيرة، وعندها يصبح بناء علاقات اجتماعية إيجابية أمرًا غاية في الصعوبة، يكمن الحل في تفهم العوامل المختلفة التي تؤثر في بناء العلاقات الاجتماعية واستخدامها بالطريقة المثلى لتحقيق أهداف حياتنا اليومية.

الفصل الأول

القواعد الأساسية لمعاملة الناس

لا للنقد ، لا للتوبيخ ، لا للتأنيب

في 7 مايو من عام 1931 شهدت مدينة نيويورك مطاردة مثيرة؛ أخيرًا، وبعد مرور عدة شهور من البحث توصل رجال البوليس لمعرفة مكان اختفاء القاتل كرَوْلي في شقة معشوقته.

أحاط بالمنزل مائة وخمسون من رجال الشرطة وقاموا بعمل فتحات في سقف المنزل بغرض دفع الغاز المسيل للدموع داخل الحجرة التي يختبئ فيها كروْلي لدفعه للخروج من مخبئه، وانتهى الأمر بتبادل إطلاق النار وشاهد الموقعة قرابة عشرة آلاف شخص.

وعندما تم القبض على كروْلي صرَّح قائد الشرطة أن كروْلي يعتبر أخطر مجرم عرفته نيويورك؛ ولكن كيف يرى كروْلى نفسه، نحن نعرف أنه بينما كان رجال البوليس يطلقون النار في اتجاه الشقة التي يقيم فيها كتب كروْلي رسالة تحت عنوان «لمن يهمه الأمر»، كان يكتب الرسالة والدماء تنساب من جروحه تاركة آثارًا حمراء على الورقة. كتب كروْلي في رسالته «**أنا أحمل تحت ردائي قلبًا حزينًا ولكنه قلب رحيم، قلب رحيم لا يمكن أن يفكر في إيذاء أي شخص**».

قبل هذا الحادث بعدة أيام كان كروْلي يعانق معشوقته في سيارته على الطريق العام. وعندما اقترب منه رجل البوليس طالبًا إظهار رخصة القيادة ورخصة السيارة، وبدون أن ينطق كروْلي بأي كلمة سحب بندقيته ليمطر رجل البوليس بوابل من الرصاص، وبعدها سحب المسدس الخاص بالشرطي ليطلق منه رصاصة أخرى على جثة الرجل المسجَّاة على الأرض، هذا هو الرجل الذي يقول إنه يخفي تحت ردائه قلبًا رحيمًا!

تم إعدام كروْلي بالكرسي الكهربائي. وعندما وصل إلى حجرة الإعدام لم يقل «**هذا جزاء ما اقترفته من جرائم**»، بل قال: «**هذا جزاء ما قمت به للدفاع عن نفسي**».

المقصود من سرد هذه الرواية أن تظهر أن كروْلي لم يوبخ نفسه أبدًا ولم يعتبر نفسه أبدًا مسئولاً عن أي خطأ.

هل هذا موقف شاذ بين عتاة الإجرام؟ إذا كنت ترى ذلك تابع معي ما يلي:

قال آل كابوني: «لقد قضيت أفضل أيام حياتي من أجل إسعاد الآخرين ومساعدتهم» نعم هذا ما قاله آل كابوني أخطر مجرمي أمريكا على الإطلاق، لم يحاول توبيخ نفسه قط؛ كان كثيرًا ما يصف نفسه بالمحسن الذي لم يلقَ التقدير المناسب وأساء الناس فهمه.

قضى لويس لاوس عدة سنوات في متابعة ودراسة أحوال المساجين في سجن سنج سنج حيث يوجد أعتى المجرمين في أمريكا. وبعدها صرح «أن

القليل من مجرمي سنج سنج يعتبرون أنفسهم رجالاً سيئين. بل يعتبرون أنفسهم أنهم أشخاص عاديون لا يختلفون كثيرًا عني وعنك».

أخيرًا إذا كان آل كابوني، كرولي ومعظم عتاة المجرمين القابعين خلف جدران السجون لا يوبخون أنفسهم ولا يضعون أنفسهم أبدًا في موقع اللوم أو التأنيب، فما بال الأشخاص الطبيعيين في الحياة الذين نقابلهم يوميًا!

توجيه التوبيخ واللوم لا جدوى من ورائه لأنه يضع الشخص في موقع المدافع عن نفسه والمكافح من أجل تبرئة نفسه؛ التوبيخ والنقد أمر خطير لأنه يجرح كبرياء الشخص ويقلل من تقديره لنفسه ويضعف من إحساسه بالأهمية، ويثير الإحساس بالاشمئزاز والامتعاض والغيظ.

أثبت العالم سكنر B. F. Skinner من خلال تجاربه أن الحيوان الذي يُكافأ عند السلوك الطيب، يتعلم بسرعة أكبر ويحافظ على ما تعلمه لمدة أطول عن الحيوان الذي يُعاقب على السلوك السيئ، وأثبتت الدراسات الحديثة صدق هذه التجارب على الإنسان.

قال هانز Hans Selye، أحد كبار علماء النفس: «بقدر احتياجنا إلى الاستحسان والقبول من الآخرين يكون نفورنا وكرهنا للنقد والتوبيخ».

قد يتسبب النقد المستمر في إضعاف الروح المعنوية للموظفين أو العمال أو أفراد الأسرة أو الأصدقاء، كما أنه لا يساعد أبدًا في إصلاح الموقف أو تعديل السلوك المرفوض.

جورج جونستون مسئول الأمن في إحدى الشركات الزراعية الكبيرة؛ كان من ضمن مسئولياته التأكد من ارتداء العمال القبعة الواقية على رءوسهم أثناء العمل في الحقول. سجل جورج أنه أثناء مروره لاحظ أن بعض العمال لا يرتدون القبعة الواقية، وعندها وجَّه لهم لومًا شديدًا ونبه عليهم مشددًا أن التعليمات تقضي بضرورة ارتداء القبعة الواقية، والنتيجة أنه لم يلقَ استجابة كافية وأن العمال يسارعون بخلع القبعة بمجرد مغادرته للمكان.

قرر جورج استخدام وسيلة جديدة، وفي المرة التالية لاحظ أن بعض العمال لا يرتدون القبعة الواقية وعندها سألهم إن كانت القبعة غير مريحة، أو تسبب لهم ألمًا أو أنه لا يمكن تثبيتها في مكانها على الرأس بسهولة، وقام بعدها بتذكير العمال بهدوء أن القبعة مصممة بحيث تعمل على حماية رءوسهم واقترح عليهم المحافظة على ارتدائها طوال تواجدهم في العمل، والنتيجة إذعان معظم الأفراد للتعليمات بدون إبداء أي اعتراض.

قدِّم كلمات الاستحسان الصادقة المخلصة

توجد طريقة واحدة لدفع أي شخص لعمل أي شيء، هل توقفت مرة للتفكير في هذا الشيء .. نعم .. لا توجد سوى طريقة واحدة.

بالطبع يمكنك إجبار شخص ما على تسليمك كل ما لديه من أموال إذا وضعت مسدسًا على رأسه؛ كما يمكنك إجبار أي طفل على أداء أي عمل تريده تحت التهديد بالعقاب.

ولكن مثل هذه الطرق البدائية تؤدي في الغالب إلى نتائج عكسية. الطريقة المُثلى التي تجعلك قادرًا على دفع أي امرئٍ لأداء عمل معين هو أن تقدم له ما يريد. ماذا يريد؟

يقول سيجموند فرويد إننا، أنا وأنت، نُظْهر أفضل ما عندنا لتلبية باعثين اثنين. أولاً: الحاجة الجنسية. ثانيًا: الرغبة في أن تكون مُهمًا.

ويقول چون دي وي، واحد من أكبر علماء النفس في أمريكا، إن الرغبة الملحة للطبيعة الإنسانية، هي الرغبة في أن تكون مهمًا.

ماذا تريد؟ نقدم فيما يلي قائمة ببعض ما يريده معظم الناس :

1 – الصحة.

2 – الطعام.

3 – النوم.

4 – المال والأشياء التي يشتريها المال.

5 – الحياة في الآخرة.

6 – الإشباع الجنسي.

7 – أن يكون أطفالنا في حالة طيبة.

8 – الإحساس بالأهمية.

الكثير من هذه المتطلبات يمكن إشباعها – الكل فيما عدا واحد فقط. نحن في تشوق كبير للحصول عليه، كلما زاد تشوقنا إليه زادت الحاجة لتلبية هذا الشوق. ذلك الشيء هو ما عبّر عنه فرويد بالقول «**الرغبة في أن تكون مهمًا**».

بدأ لينكولن مرة خطابه بالقول: «كل شخص يحب الإطراء والثناء عليه»، وقال وليام چـيمس: «أعمق الأمور في الطبيعة الإنسانية هي الرغبة الشديدة والتشوق الشديد في الفوز بالتقدير». في العصور الغابرة، لم تكن الرغبة في الإحساس بالأهمية بنفس الإلحاح الذي نشعر به في حياتنا اليومية. إنها المدنية والحضارة، لا يمكن أن يحدث التقدم بدون الشعور بالحاجة إلى الإحساس العميق بالأهمية.

إنها الرغبة الملحة بالإحساس بالأهمية هي التي دفعت ديكنز لكتابة رواياته الخالدة، هذه الرغبة هي التي تدفعك لارتداء أحدث الموديلات وركوب أفخر السيارات والتحدث عن ألمعيتك وذكائك عندما كنت طفلاً.

إنها نفس الرغبة التي تغوي بعض الشباب في التورط في أنشطة إجرامية عندما تخبرني كيف يمكنني إرضاء رغباتك في أن تكون مهمًا سوف أخبرك على الفور من تكون، إنها الوسيلة التي تحدد بكل دقة شخصيتك، على سبيل المثال، جون روكفلر قام بإشباع رغبته في الإحساس بالأهمية، بالتبرع بالأموال لإقامة مستشفى في الصين لعلاج الملايين من الفقراء الذين لم ولن يراهم.

وعلى النقيض من ذلك، قام ديللنجر بإشباع رغبته في الإحساس بالأهمية بأن يكون لصًا وقاطعًا للطريق وسارقًا للبنوك، وعندما اصطاده رجال الشرطة اختبأ في منزل ريفي في مينسوتا وهو يقول: «أنا ديللنجر» كان فخورًا بأنه العدو الأول للمجتمع «أنا لا أوذي أحدًا.. ولكن أنا ديللنجر»، هكذا قال.

يحكي التاريخ الكثير من الأمثلة المثيرة عن مشاهير كانوا يكافحون من أجل إشباع رغبتهم في الإحساس بالأهمية؛ حتى جورج واشنطن كان يحب أن يُنادى «صاحب العظمة» وكولمبس كان يتحرق شوقًا للفوز بلقب «أدميرال المحيط ونائب الملك على الهند»، كما توجهت زوجة لينكولن في ثورة عارمة نحو مدام جرانت لتصرخ في وجهها «كيف تجرُئين على الجلوس في حضوري قبل أن آذن لك».

تبرع رجال المال بالملايين من الجنيهات لدعم اكتشافات ريتشارد بيرد (1888-1957: طيار ومستكشف أمريكي – أول من طار فوق القطبين الشمالي والجنوبي)؛ أملاً في أن تُطلق أسماؤهم على سلسلة الجبال المكتشفة.

بعض الناس أحيانًا يتمارضون من أجل جذب انتباه الآخرين واكتساب عطفهم وبالتالي الإحساس بالأهمية، على سبيل المثال زوجة وليم ماكينلي (1843-1901: سياسي أمريكي. الرئيس الخامس والعشرون للولايات المتحدة الأمريكية 1897-1901) كانت تشبع رغبتها في الإحساس بالأهمية بدفع زوجها (رئيس الولايات المتحدة الأمريكية) لإهمال وظائفه الرئاسية وإجباره على الاستلقاء بجوارها على السرير لعدة ساعات وهو

يحيطها بذراعه ويأخذ في تدليلها حتى تستغرق في النوم [كانت تضاعف إحساسها بالأهمية بالإصرار على أن يكون بجوارها أثناء علاج ضروسها. وتصرخ في جنون عندما يخرج لمناقشة بعض الأمور المهمة مع وزير الخارجية].

يقول بعض الأطباء، إن بعض الناس قد تتعرض للإصابة بالجنون بحثًا عن أرض الأحلام، إنها وسيلة للبحث عن الإحساس بالأهمية التي يفتقدونها في عالم الحياة الخشن.

ما السبب في الإصابة بمرض الجنون؟

لا يستطيع أحد الإجابة عن هذا السؤال، ولكننا نعرف أن بعض الأمراض مثل السفلس «الزُّهَري» تعمل على تدمير خلايا المخ والنتيجة الإصابة بالجنون، في الواقع أن قرابة نصف الأمراض العقلية يمكن عَزْوها إلى الإفراط في تناول الكحوليات أو السموم، ولكن [وهذا هو الجزء المثير في الموضوع] النصف الآخر من مرضى الجنون لا يعانون أبدًا خطأً في خلايا عقولهم، وعند فحص أنسجتهم العقلية تحت أقوى الميكروسكوبات لوحظ أن أنسجتهم متشابهة تمامًا مع أنسجة عقول الأصحاء.

إذن:

ما الذي يدفع هؤلاء الناس إلى الجنون؟

قال أحد الأطباء المتخصصين، إنه لا يعرف على وجه الدقة لماذا يُصاب الناس بالجنون؟ لا أحد يعرف الجواب على وجه الدقة! ولكنه قال إن الكثير

من الناس المصابين بالجنون يجدون فى الجنون الإشباع الكافي لإحساسهم بالأهمية، هذا الإحساس الذي لم يكن في قدرتهم الشعور به بتواجدهم في حياتهم السابقة، استأنف حديثه بالقول: «تعرفت إلى مريضة تسبب زواجها في التورط في تراچيديا عنيفة وكانت تبحث عن الحب والإشباع الجنسي كما كانت تبحث أيضًا عن إنجاب الأطفال والإحساس بالاحترام الاجتماعي؛ ولكن أحداث الحياة صرفتها بعيدًا عن تحقيق جميع أحلامها – الزوج لا يحبها وهو يرفض تناول الطعام معها ويجبرها على أن تقدم له الطعام في حجرته الخاصة. وهي محرومة من الأطفال ولا توجد لها أي علاقات اجتماعية؛ وعليه أُصيبت بالجنون وترسخ في خيالها أنها طلقت زوجها وأنها استعادت اسمها، وهي الآن تعتقد أنها تزوجت واحدًا من أفراد المجتمع الإنجليزي الأرستقراطي وتصر أن اسمها ليدي سميث. وبالنسبة لحاجتها الملحة للأطفال فإنها تتخيل أنها تُرزق بطفل جديد في كل ليلة؛ في كل مرة أتحدث إليها تبادرني بالقول: دكتور، لقدت وضعت طفلاً بالأمس.

تحطمت كل أحلامها على أرض الواقع ولكنها في عالم الجنون تشعر بالسعادة، قال الطبيب: لو أني استطعت أن أمد يدي وأنتشلها من هذا الجنون لما فعلت ... إنها أكثر سعادة في عالمها الخيالي. عندما تزداد حاجة الإنسان إلى الشعور بأنه موضع الاهتمام فإنه يقع في الجنون، تخيل العلاج السحري الذي يمكننا إنجازه لهؤلاء التعساء لو أننا استطعنا تقديم التقدير الصادق لهم.

نحن نغذي أطفالنا وأصدقاءنا ومعارفنا بالغذاء ،لكن نادرًا ما نغذيهم باحترام الذات. نحن نقدم لهم البطاطس وشرائح اللحم لتوليد الطاقة في أجسامهم؛ ولكننا نهمل تقديم بعض كلمات التقدير والتي تظل عالقة بذاكرتهم إلى أمد طويل.

الفارق بين التقدير والإطراء فارق يسير: أحدهما تبدو فيه نبرة الإخلاص والآخر يخلو من هذه النبرة. أحدهما يخرج من القلب بينما يخرج الثاني من ثنايا الأسنان فقط.

لا يمكن أن ننسى النصيحة الغالية «لا تخف من أعدائك الذين يهاجمونك ولكن عليك التخوُّف من الأصدقاء الذين يبالغون في مديحك وإطرائك».

لا ... لا .. لا ... أنا لا أقترح عليكم بالإطراء ولكنى أتحدث عن ما هو أهم من ذلك بكثير، إنني أتحدث عن طريقة جديدة في الحياة، أكرر القول .. أنا أتحدث عن طريقة جديدة في الحياة. أكرر القول طريقة جديدة في الحياة، عندما لا نكون متورطين بالفعل في التفكير في مشكلة ما فإننا في الأغلب ينحصر تفكيرنا في أنفسنا، أي عندما نعيش في حياة خالية من المشكلات فإننا غالبًا ما ينحصر تفكيرنا في أنفسنا، والآن ماذا يحدث إذا توقفنا عن التفكير في أنفسنا للحظة وبدأنا في التفكير في الأشخاص الآخرين.

واحدة من أهم الفضائل المُهملَة في حياتنا الحديثة هي فضيلة توجيه كلمات التقدير، نحن نهمل بطريقة أو أخرى إطراء ومديح أبنائنا عندما

يقدمون عملاً ممتازًا، وكثيرًا ما نهمل توجيه كلمات التشجيع والتقدير لأبنائنا عندما ينجحون في إعداد وجبة خفيفة أو القيام بعمل صغير، لا شيء يُدْخل السعادة في قلوب أطفالنا أكثر من سماعهم كلمة إطراء أو استحسان من آبائهم.

في المرة القادمة لا تنسَ أن توجه الثناء والشكر لمن يقدم لك خدمة في النادي أو للبائع الذي يجتهد في تقديم أفضل ما عنده.. أرجوك تذكر ذلك.

كل وزير أو كاتب أو مذيع أو متحدث يعرف مدى الإحباط الذي يشعر به عندما لا تلقَى كلماته الاستحسان والقبول من جمهور المستمعين، ما ينطبق على هؤلاء المحترفين ينطبق تمامًا على الموظفين في المكاتب، والعمال في المتاجر والمصانع، وهو ما ينطبق بالضبط على أفراد العائلة والأصدقاء، لا يجب أن ننسى في جميع علاقاتنا الاجتماعية أننا نتعامل مع كائنات متعطشة دومًا لسماع كلمات الاستحسان والإعجاب والتقدير الصادق.

التقدير الصادق يحقق نتائج باهرة أفضل بكثير من توجيه اللوم والتوبيخ والتأنيب.

إن إيذاء مشاعر الآخرين لا يؤدي أبدًا إلى تغيير سلوكهم.

اجتهد في البحث فقط عن النقاط الجيدة في حياة الآخرين وبعدها انسَ تمامًا كلمات الإطراء ولكن قدم فقط كلمات الإعجاب الصادقة، لتكن كلمات الاستحسان عميقة وصادقة وصادرة من القلب. وستظل هذه الكلمات عالقة في أذهان الآخرين وتسبب لهم السعادة، وعندها سيُقبلون عليك بكل ترحاب.

حُثَّ في الطرف الآخر الإرادة لتحقيق ما تريد

تعودت على القيام برحلات لصيد السمك خاصة في موسم الصيف، وعلى المستوى الخاص أنا مغرم بالكريز ولكنني وجدت أن السمك يفضل تناول الديدان؛ وعليه فإنني عند الذهاب لاصطياد السمك فأنا لا أفكر فيما أريد ولكن أفكر فيما يحبه السمك.

لماذا لا تستخدم نفس الوسيلة عند اصطياد البشر؟ هذا ما قام به لويد جورج رئيس وزراء بريطانيا [إبان الحرب العالمية الأولى] عندما سأله أحدهم كيف استطاع تدبير الأمور وإدارة البلاد بالطريقة التي ساعدته على البقاء في السلطة عقب الزعماء الكبار من أمثال ولسون وإرلاند وكليمنصو، أجاب: هناك سبب واحد أسهم في بقائي في السلطة هو أني كنت أقدم الطُّعْم المناسب للسمك المناسب.

إن الطريقة الوحيدة على وجه الأرض للتأثير فى الآخرين هى أن تحدثهم في الأشياء التي يريدونها وتبين لهم كيفية الحصول عليها.

تذكر أن تفعل هذا دائمًا عندما تحاول التأثير في شخص ما. على سبيل المثال، أنت لا تريد من ابنك أن يدخن السجائر، لا تلقِ على أسماعه موعظة ولا تحادثه فيما تريده، ولكن برهن له أن تدخين السجائر سوف يحرمه من ممارسة لعبة الباسكيت التي يحبها.

هذه هي الطريقة المثلى للتأثير على الآخرين بصرف النظر عن الكائن الذي تتعامل معه، سواء أكان طفلاً أم ثورًا أو حتى شمبانزي على سبيل

المثال. حاول الفلاح وابنه أن يدفعا الثور للدخول إلى الحظيرة ولكنه يرفض بإصرار التحرك وتشبث في الأرض بعناد وقسوة، شاهدت امرأة ريفية المنظر وعرفت على الفور ما يريده الثور فقامت بوضع حزمة من البرسيم داخل الحظيرة وعندها تحرك الثور ودخل إلى الحظيرة في هدوء. لقد فهمت هذه القروية الساذَجة ما يريده الحيوان وعندما قامت بتلبية طلباته تحرك على الفور لينال ما يريده.

أي عمل قمت به في حياتك من يوم مولدك حتى اليوم قمت بأدائه لأنك تريد شيئًا.

أندرو كارنيجي بدأ عمله بمرتب ضئيل، 2 سنت في الساعة، انتهى به الأمر أن يكون مليونيرًا يمتلك 365 مليون دولار. هذا الرجل تعلم شيئًا واحدًا في بداية حياته هو أن الطريقة الوحيدة للتأثير في الناس هو التحدث فيما يريده الآخرون، إنه لم يدرس في المدرسة سوى أربعة أعوام فقط ولكنه تعلم من مدرسة الحياة.

إذا كنت في حاجة لإقناع شخص ما بأداء عمل معين قبل أن تتحدث معه انتظر قليلاً وفكر لتسأل نفسك [كيف يمكنني إقناع هذا الرجل أن يؤدي هذا العمل؟]، هذا السؤال يجعلنا نتمهل قبل الاندفاع في الحديث حول الموضوع والدخول في مناقشات لا طائل لها.

في يوم من الأيام قمت باستئجار صالة كبيرة في فندق كبير لمدة عشرين ليلة لكل مرحلة من أجل إلقاء عدة محاضرات.

وفي بداية الجلسات قامت إدارة الفندق بإبلاغي أنه يجب أن أدفع ثلاثة أضعاف المبلغ الذي اعتدت دفعه، ووصلتني هذه الأخبار بعد الانتهاء من طبع التذاكر وتوزيعها.

وبالطبع لم أكن أرغب أبدًا فى دفع الزيادة ولكن ما الطريقة المثلى للتعامل مع هذا الموقف؟ أدركت على الفور أنه لا سبيل للإقناع وعليه بعد مرور يومين توجهت إلى المدير وقلت له: «لقد أُصبت بصدمة كبيرة لدى تسلُّمي خطابكم ولكني لا أوجه إليك أي لوم على الإطلاق ولو كنت مكانك ربما كتبت خطابًا مثل خطابك؛ لا شك أن وظيفتك كمدير لهذا الفندق تحتم عليك أن تفعل أفضل ما يمكنك لمصلحة الفندق. ولو لم أفعل ذلك ربما تعرضت للمؤاخذة وقد يتم طردي من الوظيفة.

ولكن دعنا نتناول ورقة لنكتب المزايا والمساوئ التى قد تحدث لك إذا صمّمت على رأيك، وقمت بسحب ورقة قسمتها طوليًا إلى نصفين وكتبت على رأس النصف الأول من الورقة المزايا وعلى رأس النصف الثاني المساوئ، كتبت تحت عنوان المزايا «تصبح الصالة خالية وعليه يمكنك تأجيرها مرة أخرى لحفلات الرقص والاجتماعات، هذه بلا شك ميزة فريدة حيث يمكنك الحصول على مبالغ أكبر بكثير من تلك التي تجمعها عند تأجير القاعة كقاعة للمحاضرات، ولو أنني قمت بتعطيل الصالة لمدة عشرين يومًا لكل فصل دراسي فإن الخسارة التي ستلحق بالفندق ستكون كبيرة.

والآن نتحدث عن المساوئ. في الواقع بدلاً من أن تزيد إيرادات الفندق فإنها ستتناقص حيث أنك في الواقع ستضطر لإلغاء التعاقد؛ لأنني لن أستطيع أبدًا دفع الفارق وسأجد نفسى مجبرًا على الانتقال إلى فندق آخر.

هناك أيضًا مساوئ أخرى، هذه المحاضرات تجذب حشدًا من راغبي التعلم الذين يدخلون إلى فندقك ... إنه شيء مناسب جدًا لك؟ أليس كذلك؟ الواقع إنك إذا كلفت نفسك خمسة آلاف دولار قيمة الإعلان في الصحف، فيمكنك فى هذه الحالة جذب عدد من الجمهور أكثر بكثير من طلاب العلم الذين يشاهدون محاضراتي. وهذا بلا شك أمر طيب بالنسبة للفندق. أليس كذلك؟».

كنت أتحدث في الوقت الذي كنت فيه أدون ملاحظاتي على الورقة التي قدمتها إلى المدير قائلاً: «أعتقد أنه بإمكانك دراسة المزايا والمساوئ والمقارنة بينها وفي النهاية أنا في انتظار ردك».

تسلمت خطابًا في اليوم التالي يخبرني فيه أن قيمة التأجير قد تم تخفيضها بنسبة 50٪؛ ضع في ذهنك لقد حصلت على هذا التخفيض دون أن أنطق أى كلمة عما أريده، لقد تحدثت طوال الوقت عن ماذا يريده الطرف الآخر من المناقشة وكيف يمكن تحقيق ما يريده.

افترض لو أنني تصرفت كما يتصرف معظم الناس، تصور لو أنني دخلت مقتحمًا مكتب المدير زاعقًا صارخًا – ما الذي تقصده من رفع قيمة الإيجار ثلاثة أضعاف في الوقت الذي انتهيت فيه من توزيع التذاكر ... ثلاثة أضعاف ... يا للحماقة ... لن أدفع هذه الزيادة.

ما الذي يحدث؟ المزيد من الصراخ والزعيق وأنت تعرف كيف تكون النهاية حتى لو أقنعته أنه المخطئ، فإن كبرياءه ستجعل من الصعب عليه أن يتراجع عن قراره.

أقدم لك نصيحة من أفضل النصائح للوصول إلى أن تكون مؤثرًا فى الآخرين. إذا كان هناك سر واحد للنجاح فإنه يكمن فى القدرة على تفهُّم وجهة نظر الآخر وأن تنظر إلى الأمور من وجهة نظر الآخر فيما يخدم مصلحتك.

كيف تكون خبيرًا في لغة العيون؟

عندما تقابل شخصًا ما لأول مرة حاول تركيز عينيك في عينيه لا تلتفت كثيرًا للون، ولا يهم إن كانت زرقاء أو بنية [قد تكون العيون البنية في لون البندق أو لون اللوز] فاتحة أو غامقة. يتراوح اللون الرمادي بين الفاتح والغامق.

يحدث أحيانًا أن نتعرف إلى أشخاص لسنوات طويلة ولا نتمكن من تحديد لون عيونهم بدقة، عُدْ بذاكرتك لمراجعة وجوه عدد من أصدقائك. هل يمكنك تحديد لون عيونهم؟ عندما تقابل أي شخص من هؤلاء الأصدقاء في المرة التالية انظر إلى شكل العيون، هل هي مستديرة أم بيضويَّة، كم يبلغ مقدار البياض، هل العينان متباعدتان، هل هما متماثلتان، في المرة القادمة ركز في طول الأهداب. هل هي مستقيمة وما لونها؟

أُجريت دراسة في البحث عن الشخصية تحت عنوان «تأثير تبادل النظرات في الإحساس بالحياة الرومانسية»، فلوحظ أن الأشخاص الذين يركزون في تسجيل عدد المرات التي نظرت فيها عيون الطرف الآخر أثناء الحوار يشعرون بأحاسيس رومانسية أكثر مما يشعر بها الآخرون.

وإليك فيما يلي عدة طرق لتدريب نفسك لتصبح خبيرًا في لغة التواصل بالعيون.

حاول أن تكتشف بنفسك هل الطرف الآخر يرتدي عدسات لاصقة وهل هي ملونة أو شفافة؛ إذا كان الشخص الآخر يرتدي نظارة هل تقع عيناه في مركز العدسات، أعلى قليلاً أو أسفل قليلاً، بالنسبة للنساء راقب طريقتهن في تجميل عيونهن، بممارسة هذه الأعمال والتعود عليها يتحول الأمر عادة وتصبح بعد فترة خبيرًا في لغة العيون.

كيف تستخدم عينيك كي يتحرق الناس شوقًا لكسب رضاك؟

العيون الباحثة

في ظروف خاصة تكون التعبيرات التالية بالوجه وسيلة جيدة للدعم والمساعدة في إنجاز أهدافك ... على سبيل المثال، كنت في رحلة بحرية في سفينة يطلق عليها هوميروس، وفي ليلة من الليالي تمت دعوتي مع مجموعة من الأصدقاء للجلوس في مائدة القبطان، وبينما كان شخص آخر يتحدث لاحظت أن القبطان ينظر في اتجاهي نظرة لوم وتأنيب، كانت نظرة كفيلة بأن تجعلني أنكمش في مقعدي، كانت تعبيرات وجهه قاسية ويبدو وكأنه يبحث عن شيء ما. كان مقطب الجبين ينظر إليّ شَزْرًا.

علمت فيما بعد أنه لم يكن يستخدم تعبيرات وجهه القاسية كوسيلة للضغط على الآخرين [على الرغم من أنها بلا منازع تحقق هذا الهدف]؛ ولكنه اعتاد كقبطان للسفينة أن يتجول على سطح السفينة وهو يحدق بعينيه وسط الضباب الكثيف لرؤية السفن الأخرى. ولذلك فإنني أطلق على هذه الحيلة «بالعيون الباحثة».

دعني أولاً أشرح لك كيف يمكنك رسم هذا التعبير على وجهك. وبعدها سأقدم لك بعض الاقتراحات التي تشرح لك أين وكيف تستفيد من العيون الباحثة.

كيف ترسم على وجهك تعبير «العيون الباحثة»؟

تخيل نفسك تقود سيارتك في طريق خالٍ من المارة؛ الظلام دامس، ولا يوجد قمر، ولا توجد إضاءة في الشوارع وفجأة تساقط الضباب وتوقف محرك السيارة. أخذت تبحث عن منزل قريب طلبًا للمعونة؛ خرجت من السيارة أملاً في طلب المساعدة وفي النهاية رأيت ضوءًا لسيارة قادمة من بعيد. أخيرًا وصلت المساعدة. استرخت عضلات وجهك ورسمت على شفتيك ابتسامة بسيطة.

إن استرخاء عضلات وجهك أوحى للآخرين انطباعًا بأنك تقدِّرهم [ليس تقديرًا سطحيًا ولكنه تقدير عميق]، وبعدها عندما يرون الابتسامة الرقيقة على وجهك فإنهم سيترجمون ويتفهمون تعبيرات وجهك على أنها علامات أُلْفة ومودة، وعليه فإنهم سيُقدمون على مساعدتك بلا خوف ولا تردد.

كيفية الاستفادة من العيون الباحثة في مجال العمل:

تعتبر العيون الباحثة أداة فعالة في عالم العمل. إنها تدعم مركزك وتزيد من تقدير الناس لك. استخدم تعبيرات وجهك لفترة تطول أو تقصر وفقًا للموقف.

كيفية الاستفادة من العيون الباحثة في المجال الاجتماعي:

عندما تقابل شخصًا يحتمل أن تعقد معه صداقة. عليك أولاً باستخدام الخطوة الأولى وهي استرخاء عضلات الوجه إلى أقصى درجة ممكنة، ثم تجول بعينيك لتتصفح وجهه برفق قبل أن تنطق بتحية حادة «السلام عليكم أو هاللو»، مثل هذا التصرف يوحي لصديقك مدى الصدق في أحاسيسك نحوه.

تفهُّم العلاقات الاجتماعية:

لا شك أن الله قابع في نفس كل واحد منا، وأن التعاليم الدينية تحدد لنا الفارق بين الصحيح والخطأ، ولو أن الحياة تسير على هذا النهج السهل لشعرنا جميعًا بالسعادة، ومع ذلك فإن الله أمد كل واحد منا بجسم لا يتم التحكم والسيطرة عليه بالوعي فقط؛ ولكن الجسم البشري يتحرك في جميع الاتجاهات وتتحكم فيه خمس حواس: البصر – السمع – التذوق – الشم – اللمس. يجتهد العقل في توجيه الجسم إلى أفضل القدرات؛ ولكن الحواس ليست كذلك حيث لا يمكن السيطرة عليها.

تتوقف علاقاتنا مع الناس على مدى قدرتنا على كبح جماح حواسنا التي تحتاج دومًا إلى الإشباع. الأكثر أهمية، الأمر الذي يجعل علاقاتنا عصيَّة على الفهم هو أن الله خلق لكل فرد منا خصوصيته ويتمتع بالانفراد بها، لا يوجد أبدًا شخص يشابه الآخر. حقيقة يوجد البلايين من البشر يعيشون على الأرض ولكن كل فرد منهم يختلف عن الآخر.

تتوقف علاقاتنا مع الآخرين على مدى قدرتنا على كبح حواسنا التي تحتاج دومًا إلى الإشباع.

إن الشيء الذي يجعل علاقاتنا الاجتماعية صعبة هو تلك الانفرادية التي يتمتع بها كل فرد منا عن الآخر؛ هذه الانفرادية تثبت أن لكل شخص الحق في أن يقيّم الآخرين أو يقيّم الموقف وفقًا لهواه الذي تتحكم فيه حواسه. وهذا يعني أيضًا أن كل شخص يتم توجيهه وفقًا لقدرته على الفهم وعلى مدى إدراكه الحسي.

هل هذا يعني أنه من الصعب تفهُّم وتحليل العلاقات الاجتماعية ... لا ... ولكن يعني أن المرء لا يمكنه وضع فكرة عامة أو مبدأً عامًا عن الطريقة التي يبني بها الفرد علاقاته الاجتماعية. على حين توجد أشياء معينة مقيدة وتساعد في تنمية العلاقات، إلا أنه لا يمكن إهمال أن لكل شخص خصوصيته وانفراده وبالتالي لا يمكن أن نتوقع الوصول إلى نتائج دائمة.

الكثير من علاقاتنا الاجتماعية تُفرض علينا ولا بد لنا من التعامل معها رغم إرادتنا ... على سبيل المثال، نحن لا نختار أبناءنا أو أجدادنا أو أخوالنا

أو أعمامنا ولا أخواتنا؛ كل هذه العلاقات مفروضة علينا. حتى عندما نختار أصدقاءَنا في المدرسة فإن مجال الاختيار محدود.

بمراقبة السلوك الإنساني عبر آلاف السنوات من الحضارة فإن الجنس البشري كان قادرًا على تحديث الوسائل والطرق لبناء علاقات اجتماعية إيجابية، وعلى الرغم من أن علاقاتنا تعرضت للكثير من التعبيرات فإنه بُذلت العديد من الجهود لجعل علاقاتنا الاجتماعية إيجابية ومريحة.

في حياتنا العصرية الحديثة أصبحَ من الضروري تفهُّم وتنمية العلاقات الاجتماعية حتى يمكن للإنسان التعايش في تناغم مع كل شخص، وهذا يتطلب بذل المجهود والنتائج دائمًا جديرة بالاهتمام وتستحق العناء المبذول.

جهز نفسك:

لبناء علاقات اجتماعية قوية وناجحة، يجب أن تبني كل علاقاتك على أساس قاعدة خذ وهات، وهذا يعني أن كل علاقة يجب أن تكون متعادلة — كل من يأخذ شيئًا لابد وأن يمنح في المقابل شيئًا ما. وهذا ما لا يحدث دائمًا، يوجد العديد من الأسباب التي تصل بنا إلى مثل هذه العلاقات الاجتماعية غير المتوازنة.

لماذا لا ينسحب الناس من علاقاتهم الاجتماعية غير المتوازنة؟ الواقع أن معظم الناس يفعلون ذلك والواقع أيضًا أن الكثير من العلاقات تفشل لهذا السبب، ومع ذلك يوجد الكثير من الناس الذين لا ينسحبون من علاقاتهم غير المتوازنة؛ هؤلاء الذين يستمرون في مثل هذه العلاقات لديهم أسبابهم،

ولعل السبب الأول لعدم انسحابهم هو إحساسهم بالراحة والتمتع بأنهم يعطون أكثر مما يأخذون.

اقترح بعض العلماء أن كل فرد منا مَدِين بثلاثة أشياء:

الدَّيْن الأول: يجب دفعه لآبائنا لرد الجميل لرعايتهم لنا.

الدَّيْن الثاني: يجب دفعه للمدرسين الذين علمونا الحياة والذين دفعونا دفعًا نحو النجاح.

الدَّيْن الثالث: واجب دفعه للأجداد والأسلاف الذين تركوا لنا هذا العالم في أفضل صورة ممكنة بحيث تسهل لنا سبل الحياة.

وهذا يعني أننا عندما نعطي شيئًا في شرف هذه العلاقة، فإننا في الواقع نسدد دينًا علينا سبق لنا الحصول عليه مقدمًا.

وفي علاقاتنا الاجتماعية فإننا عندما نقدم شيئًا عن طيب خاطر وبسبب الحب، فإننا نفعل ذلك لأن الرب جعلنا قادرين على العطاء أكثر مما نتوقع؛ إننا عندما نقدم أفضل ما عندنا من أجل إسعاد الآخرين فإننا في الواقع نسدد دينًا علينا.

إننا مثل الحيوانات، أنانيون بطبعنا، أنانيون بالفطرة، وهذا يفسر انتشار الأنانية في كل مكان، والشخص الذي يرتفع عن هذه الأنانية والذي يعطي أكثر مما يأخذ هو بلا شك شخص فريد.

لا شك أن العلاقات الاجتماعية الإيجابية تحقق الراحة لصاحبها لو أن المرء استطاع أن يتفهم ويتقبل هذه الحقيقة البسيطة، إن بناء والمحافظة على العلاقة الإيجابية يرتبط بالموقف الشخصي، وهذه العلاقة يمكن تنميتها في الأشخاص ببذل المجهود وبالممارسة.

تفهم العلاقات:

لا يستطيع الإنسان غالبًا أن يتحكم في نوعية الأفراد التي يتحتم عليه إقامة علاقات معها خاصة فيما يتعلق بالأهل والأقارب؛ حيث تنعدم فرصة الاختيار ويتحتم عليه التعامل مع هؤلاء الأفراد.

ولكن تتوافر لدينا بعض الفرص في اختيار أصدقائنا من بين العديد من الأشخاص الذين نقابلهم سواء في المدرسة أو العمل أو في مختلف مجالات الحياة؛ وقد لوحظ أن الأشخاص ذوي المزاج الواحد والهوايات الواحدة غالبًا ما يتجمعون معًا لتكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية.

العلاقات الاجتماعية التي تقيمها في مكان العمل تكون عادة مهنية، وطالما أن لقمة العيش مرتبطة بالعلاقات المهنية، عليه فإنها تلعب دورًا مهمًا في حياة كل شخص منا وبالتغيير في الأفراد وظروف العمل تتغير أيضًا علاقاتنا الاجتماعية، ولكن في كل الأحوال يجب أن نحافظ على قواعد عامة ومهمة في آداب العمل.

وبجانب علاقاتنا في مجال العمل فإن الإنسان في حاجة لإقامة علاقات اجتماعية مع العديد من الأفراد خلال حياته اليومية، على سبيل المثال نحن في

حاجة لإقامة علاقات مع حارس العقار ومع البستاني والبائع والبقال والجزار وبائع الجرائد وساعي البريد والعديد ممن نتعامل معهم يوميًا، نحن في حاجة دائمة لإقامة علاقات اجتماعية طيبة معهم كي تسير الحياة في منهج مريح بالنسبة لنا. لا يمكن تجاهل هذه العلاقات، ولكن هل يمكنك تخيل مدى ارتباطك بهؤلاء الأشخاص؟ إنهم يلعبون دورًا مهمًا في حياتنا، إنهم يشبهون التروس الصغيرة في الماكينات الكبيرة، إنهم يجعلون حركة الحياة تسير في هدوء وتناغم؛ ولو أننا وضعنا القليل من الزيت فوق تلك التروس فإنها تدور بسهولة دون أن يصدر عنها أي ضجيج، وفي الوقت الذي يجف فيه الزيت تتفاقم المشكلات.

الغرض الأسمى من إقامة علاقة اجتماعية إيجابية هو تحقيق الراحة لأنفسنا وكي تسير بنا الحياة في وتيرة هادئة دون أي منغصات، إن هذه العلاقات الاجتماعية الطيبة تجعل حياتنا أكثر راحة وهدوءًا.

بناء العلاقات:

لما كان مجال اختيار علاقاتنا محدودًا للغاية، فمن البدهيّ أن تعرف أن إقامة علاقات اجتماعية جديدة ليس بالأمر السهل. كما أنه من الصعب المحافظة على العلاقات الاجتماعية القديمة.

يتعجب الناس لماذا يكون بناء والمحافظة على العلاقات من الأمور الصعبة، قد تدهش عندما نقول إنه حتى الإخوة الذين ينتمون إلى نفس الآباء وتمت تربيتهم في نفس المنزل وتلقـوا تعليمهم فـي نفس المدرسة، لا يمكنهم المحافظة على علاقات جيدة - يحدث أحيانًا أن يختلف الآباء مع

أبنائهم، وإذا كان هذا يحدث بين أفراد العائلة الواحدة فلا تعجب إذن أن تكون المحافظة على العلاقات من الأمور الصعبة.

على حين قد تكون العلاقات بين أفراد الأسرة الواحدة معقدة وغير إيجابية، نجد أن نفس هؤلاء الأشخاص يقيمون علاقات قوية مع الغرباء. لماذا يحدث ذلك؟ لماذا يحب بعض الناس البعض بينما يكرهون البعض الآخر؟

الحقيقة أن النفس البشرية معقدة للغاية، كل شخص له خصوصيته، الفرد الواحد ينظر إلى الحياة من وجهة نظره الخاصة، كل شخص تحكمه معلومات وخبرات قد تكون مختلفة تمامًا، ويكمن الحل في ضرورة ملاحظة وتفهم السلوك الإنساني، الناس الذين يتفهمون طريقة تفاعل الناس مع زملائهم ومع المواقف الحياتية المختلفة، سرعان ما يتعلمون طريقة المحافظة على إقامة علاقات اجتماعية طيبة.

كل شخصٍ فريدٌ:

قد يبدو الناس متشابهين ولكن الحقيقة أن كل فرد في هذا الكون فريد في ذاته.

تتوقف شخصيات الناس على الـچينات الوراثية التي يأتي نصفها من الأب والنصف الآخر من الأم؛ ولما كان الإنسان يتكون من الملايين من الخلايا وأن كل خلية تحمل مختلف الـچينات ذات الخصائص المختلفة، فمن الطبيعي أن يولد كل شخص منفردًا.

حتى بعد الولادة فإن كل طفل يتعرض لمواقف وظروف مختلفة، وبالتالي فإن ردود الأفعال والتجارب تختلف من شخص لآخر، هذه التجارب تؤثر على الأفكار والقدرة على الفهم حول الموقف الواحد. لقد لوحظ ذلك حتى فى التوأم حيث وجد أن ردود أفعالهما تختلف إزاء الموقف الواحد، هذا يفسر لماذا يختلفان في التفكير وفي مواجهة المواقف كما يختلفان في العادات.

يعيش الملايين من الناس على وجه الأرض ولا أحد منهم يشبه الآخر. هذه حقيقة مؤكدة. حتى عندما يبدو الناس متشابهين أو متماثلين فإن الحقيقة أن كُلاً فريد ومختلف عن الآخر.

دعنا نتقبل هذه الحقيقة، كل شخص يختلف عن الآخرين، إن قبولنا لهذه الحقيقة يجعل تعاملنا مع الأشخاص أكثر سهولة. هل لاحظت كيف تؤذَى مشاعر الطفل عندما يتعامل الآباء أحيانًا مع كل الأطفال بطريقة واحدة دون التحقق بأن كل طفل له احتياجاته الخاصة التي تختلف عن الآخرين، إذا كانت هذه حقيقة أن تعامل الكبار مع أطفالهم يجب أن يختلف من طفل لآخر، فما بالنا بما يحدث عند إقامة علاقات مع الكبار، إنه نفس الشيء، إن لكل شخص انفراديته الخاصة وطريقته الخاصة للتعامل.

لإقامة علاقات اجتماعية في هذا العالم، يجب أن نتقبل حقيقة أن كل شخص حالة متفردة ومختلفة، هذا القبول سوف يساعدك كثيرًا في تفهُّم الإنسان بصورة أفضل بكثير.

الفصل الثاني

كيف تكتسب حب الناس

لا شك أنك تقرأ هذا الكتاب لتتعرف على الطريقة المُثْلى لكسب الأصدقاء. إذا كنت حقًا تبحث عن الطريقة المثلى والسريعة لاكتساب الأصدقاء فعليك بدراسة الطريقة التي يستخدمها أكبر كائن في العالم عرفته البشرية يستطيع كسب الأصدقاء بكل سهولة ويسر، من هو؟. ربما تلتقي به فى الغد أثناء عبورك الطريق عندما تقترب منه لمسافة قصيرة فإنه يبدأ على الفور في هز ذيله، وإذا قمت بالربت عليه بخفة فإنه سرعان ما يستجيب لك ويُظْهر لك على الفور تعاطفه معك. إنه يثب على قائمتيه ليرتكز على ركبتيك ليريك كم هو يحبك وأنت تعلم جيدًا أن هذا المظهر العاطفي من جانبه لا توجد من ورائه أي دوافع خفية، إنه لا يريد أن يبيع لك شيئًا ولا يطلب منك شيئًا في مقابل ذلك.

هل توقفت مرة لتفكر أن الكلب هو الحيوان الوحيد الذي تقتنيه لأغراض غير حياتية؟ نحن نربي الدجاج من أجل البيض أو من أجل لحومها، والبقرة لنحصل منها على اللبن حتى عصفور الكناري نربيه لنستمتع بصوته؛ ولكن الكلب لا تحصل منه على ناتج لحياتك المعيشية سوى الحب.

عندما كنت طفلاً في الخامسة من عمري اشترى أبي لي كلبًا له شعر أصفر، كان هو الحدث المضيء في طفولتي. كل يوم في الساعة الرابعة والنصف أجده قابعًا في الردهة الأمامية أمام الباب بعينيه الجميلتين تنظران بثبات ويبدو عليهما الوفاء والإخلاص، وبمجرد سماع صوتي فإنه يندفع كالطلقة في سرور بالغ.

أنت تستطيع بقليل من الموهبة الإلهية أن تكتسب المزيد من الأصدقاء خلال زمن وجيز بإبداء بعض الاهتمام الحقيقي (غير زائف) نحو الآخرين، لا تطلب من الآخرين الاهتمام بك ولكن اجتهد في أن تُظْهر الرغبة والاهتمام بمصالح الآخرين.

إن الكلب لم يقرأ يومًا كتابًا في علم النفس، وهذا في الواقع ليس في حاجة لذلك، هو يعلم بالفطرة الإلهية أنه يستطيع اكتساب الأصدقاء بسهولة فقط بأن يبدي اهتمامًا حقيقيًا – غير زائف – بالآخرين، دعني أكرر لك القول، إنك تستطيع أن تكتسب المزيد من الأصدقاء بأن تبدي اهتمامًا حقيقيًا بالآخرين ولا تنتظر من الناس العكس.

اعلم أن الناس لا يبالغون كثيرًا بالاهتمام بك. هم فقط يهتمون بأنفسهم، قدمت شركة تليفون نيويورك دراسة تحليلية للمكالمات التليفونية لتتعرف أي الكلمات يكثر تكرارها في أحاديث الناس بعضهم مع بعض، انتهت الدراسة بتسجيل ملاحظة أن كلمة «أنا» تكررت 3900 مرة خلال 500 محادثة تليفونية .. أنا .. أنا .. أنا .. الناس لا يرغبون عادة الاهتمام بك. ولكنهم يرغبون أن تُبْدي اهتمامًا بهم.

عندما تنظر إلى صورة لك مع مجموعة من الأصدقاء، هل تكون صورتك أنت هي أول ما يقع نظرك عليه؟ الواقع أن هذا كثيرًا ما يحدث دون قصد منك، إذا بذلت كل الجهود في دفع الناس للاهتمام بك فإنك لن تحصل على ذلك أبدًا. يقول ألفريد أدلر عالم النفس في كتاب له تحت عنوان: «ما الذي يجب أن تعنيه الحياة بالنسبة لك»، يقول في هذا الكتاب: «الشخص الذي لا يبدي اهتمامًا بالمحيطين به هو الشخص الذي يصادف الكثير من المشكلات في الحياة وهو الشخص الذي يُلْحق الكثير من الأذى بالآخرين، كما أنه أكثر الناس تعرضًا للفشل في حياته».

قال يومًا أحد رؤساء تحرير إحدى المجلات، إنه يقوم بالتقاط أي قصة من عشرات القصص المتناثرة على مكتبه والتي يطمح أصحابها في نشرها في الصحيفة. قال الصحفي الكبير إنه بعد قراءة عدة مقاطع من الرواية يستطيع أن يشعر إذا كان هذا الكاتب يحب أو يكره الناس، إذا كان الكاتب لا يحب الناس، فإن الناس لن يحبوا قراءة قصصه أو رواياته.

قال هذا الصحفي الكبير في نصيحة لأحد الكُتَّاب الناشئين: «تذكر! يجب أن تبدي اهتمامًا بالناس إذا كنت تريد أن تصبح كاتبًا قصصيًا ناجحًا».

إذا كان هذا أمرًا مهمًا لكاتب القصة فيجب أن تتأكد أن هذه النصيحة تنطبق عليك أيضًا أثناء تعاملك مع الناس وجهًا لوجه.

قضيت أمسية في غرفة الملابس الخاصة بهوارد تورستون في آخر ليلة ظهر فيها في برودواي – تورستون كان عميد السحرة، طاف حول العالم

خلال أربعين عامًا وبمرور الوقت اكتسب جمهورًا كبيرًا وشغل الكثيرين بحيله وألاعيبه السحرية؛ شاهده أكثر من 60 مليون شخص وحقق أرباحًا تقترب من مليونيْ دولار، سألت مستر تورستون ليخبرني عن سر نجاحه خاصة وأنه لم يتلقَّ تعليمًا حيث هرب من البيت وهو طفل صغير يقضي الليل في عربات البضائع للسكك الحديدية، يتسول طعامه من باب لآخر.. تساءلت ما سر نجاح هذا الرجل، هل تتوافر لديه معلومات روحية ... أبدًا .. قال لي إن الأسواق تتوافر فيها العديد من الكتب التي تشرح الألعاب السحرية وأنها في متناول الجميع؛ بل قد يوجد الكثيرون تتوافر لديهم معلومات أكثر مما لديه، ولكن لديه ميزتان لا تتوافران لدى الآخرين، الأولى أن لديه القدرة على فرض شخصيته على جمهور المشاهدين، إنه متميز وأستاذ في فن الاستعراض المسرحي، والثانية أنه عارف بالطبيعة البشرية.

أي شيء يقوم به، أي إشارة أو إيماءة، أو نبرة في صوته أي حركة من عينيه أو حواجبه تتم بعد تمرين عنيف ودراسة كثيفة، قال لي إنه يقوم بإجراء بروفات عديدة لكل هذه المهارات قبل العرض على الجمهور، إن كل أفعاله لا تستغرق أكثر من عدة ثوانٍ ولكن تورستون لديه اهتمام حقيقي وتقدير غير زائف بمصالح واهتمامات الناس.

قال لي إن العديد من السحرة ينظرون إلى جمهور المشاهدين ثم يقولون لأنفسهم «حسنٌ هناك مجموعة من المغفلين والحمقى، وهناك مجموعة أخرى من الحمقى، وحتمًا سأبهرهم»؛ ولكن نظام تورستون يختلف بالكامل؛ قال لي إنه في كل مرة يذهب فيها إلى المسرح فإنه يقول لنفسه: «أنا أشعر بالجميل

والعرفان لهؤلاء الناس الذين جاءوا لمتابعة عروضي، بدونهم لا أستطيع أن أعيش حياة الرفاهية التي أتمتع بها، إنهم يمنحونني القدر على أن أعيش حياة سهلة، وبقدر ما قدموا لي فأنا سأبذل أقصى ما أستطيع لإسعادهم».

لقد صرح لي إنه في كل مرة يقف فيها على المسرح لا يبدأ العرض إلا بعد أن يقول لنفسه مرارًا وتكرارًا: «أنا أحب جمهوري ... أنا أحب جمهوري ...»، ثم أردف قائلاً: هل هذا أمر سخيف، هل هذا أمر يتسم بالسخافة .. أيًا ما يكون رأيك. لديك حرية أن تقول ما ترغب إلا أنني أفعل ذلك حقًا، وأقدم لك هذه الوصفة السحرية بدون أي تعليق مني.

مثال آخر .. چورچ دوك من بنسلڤانيا، أُجبر على التقاعد بعد إغلاق ورشته لإصلاح السيارات بعد إقامة طريق علوي يمر فوق ورشته، لم يمضِ سوى وقت قصير حتى أحس بالملل والضجر ولشغل أوقات فراغه، بدأ في لعب الموسيقى على كمان قديم موجود في المنزل، وسرعان ما انتقل من مجرد شخص يحب الاستماع إلى الموسيقى إلى شخص ماهر في العزف على الكمان، بعد إقامة علاقات قوية مع العديد من الموسيقيين الذين ساعدوه في تعلم فنون العزف على الكمان.

وبطريقته الودودة وبتواضعه اكتسب الكثير من المهارات، وعلى الرغم من أنه لم يكن عازفًا موهوبًا؛ فإنه استطاع اكتساب العديد من الأصدقاء واشترك في العديد من المسابقات، وسرعان ما اكتسب شهرة وأطلق عليه الجمهور لقب «العم چورچ». كان يبلغ من العمر 72 عامًا إلا أنه كان يستمتع بكل دقيقة في حياته عن طريق تلقّي الاهتمام والدعم من الجمهور،

وهكذا خلق لنفسه حياة جديدة في الوقت الذي يعتبر أقرانه من نفس السن أن سنين الإنتاج قد ولَّت ولا رجعة لها.

يعتبر هذا الاهتمام بالآخرين واحدًا من أسرار نجاح فيدور روزڤلت، هذا الاهتمام الذي أذهل أفراد الشعب حتى الخدم كانوا يحبونه. كتب خادمه الخاص چيمس أموس كتابًا عن روزڤلت قال فيه ما يلي: [سألت زوجتي يومًا الرئيس روزڤلت عن طائر الحجل، لم يسبق لها أن رأت واحدًا، وأسهب روزفلت في وصف هذا الطائر الجميل؛ وبعد مرور عدة أيام دق جرس التليفون في الكوخ الذي أقيم فيه مع زوجتي، وهو كوخ يقبع في ركن بجوار البيت الأبيض، ردت زوجتي على التليفون وكان المتحدث هو الرئيس روزڤلت نفسه وأخبرها بوجود طائر حجل خارج نافذتها ولو أنها أطلت من النافذة لرأته، أشياء صغيرة كهذه كانت من السمات الشخصية للرئيس روزڤلت].

كيف لا يحب المرءوسون رئيسًا كهذا الرجل؟ كيف يمنع أي شخص نفسه من حب هذا الرجل؟

هذا الاهتمام بالأشخاص المهمشين يساعد في جذب انتباه الآخرين وكسب صداقتهم؛ خاصة عندما نبدي اهتمامًا بمصالح الآخرين بطريقة صادقة غير زائفة.

إذا كنت تريد اكتساب أصدقاء، دعنا نهب أنفسنا لأداء أشياء في صالح الآخرين، أشياء تتطلب منا تخصيص الوقت لتقديم المساعدة الصادقة

للآخرين، كما تتطلب بذل المجهود والطاقة وعدم الأنانية كما تتطلب التفكير في صالح الآخرين؛ عندما كان دوق وندسور أميرًا على ويلز تقرر أن يقوم برحلة لزيارة أمريكا الجنوبية وقبل أن يبدأ الرحلة قضى شهورًا طويلة في تعلم اللغة الإسبانية، وبعدها أصبح قادرًا على أن يجري أحاديث عامة بلغة أهل البلاد، وأحبه الشعب في أمريكا الجنوبية لهذا السبب.

قضيت سنين طويلة في البحث عن تواريخ ميلاد أصدقائي، وفي بداية كل عام كنت أكتب جدولاً بتواريخ ميلاد أصدقائي، وكنت أحرص على تهنئتهم في أعياد ميلادهم وكنت الوحيد الذي يفعل ذلك.

إذا كنت تريد اكتساب العديد من الأصدقاء، اجتهد في الترحيب بالناس بحماس وحيوية؛ عندما يكلمك شخص في التليفون استخدم نفس الأسلوب، قل «هالو» بنبرة صوت تنمُّ عن شعورك بالسعادة باستقبال هذه المكالمة، وعندها يشعر المتلقي أنك ترحب به حقًا ويعتبر صديقًا مخلصًا؛ وبذا تكتسب المزيد من الأصدقاء.

كيف تجعلهم يتلهفون على رؤيتك؟

إننا على وشك الذهاب لحضور اجتماع يتواجد فيه عدد كبير من أشخاص جدد لم يسبق لك معرفتهم. لقد ارتديت أفضل ما لديك من ملابس وقمت بحلاقة ذقنك وتصفيف شعرك وتنظيف أسنانك، وقمت بتلميع حذائك ووقفت أمام المرآة للتأكد من جمال مظهرك وأنك في أفضل صورة.

وعندما ذهبت إلى الاجتماع لم تكن أمامك الفرصة سانحة لإظهار مدى تفوقك أو ذكائك أو ألمعيتك، ولم تكن أمامك الفرصة السانحة للحديث عن إنجازاتك المهمة. كيف لهم أن يعرفوا هذه المواهب؛ ولو أنك قمت بإخبارهم بنفسك فغالبًا ما ينصرف عنك الجميع وقد يصفونك بالمتبجح.

إذن كيف يمكن لرجل مثلك يتمتع بالكفاءة العالية، ولديه إنجازات رائعة تقديم نفسه لهذا المجتمع الغريب عنه؟

هل سبق لك أن شاهدت حفلاً ساهرًا؟! هل لاحظت كيف يقوم المذيع بتقديم النجم بكلمات من المديح والثناء والتعريف بمواهبه الفذة، وبعد هذه المقدمة من الإطراء والمديح يصبح مجتمع الحاضرين متلهفًا ومهيأ بالكامل لاستقبال هذا النجم؟

نعم .. في كل مرة تفتح فيها فمك أنت تخسر .. ولكن عندما يسبقك أحد بالتعريف بشخصك، فإنه بمثابة الشخص الذي يقدم أوراق اعتمادك.

عندما تقوم بتقديم شخص للآخرين، قدم تفاصيل أكثر عن مجرد ذكر اسم الشخص، اذكر شيئًا مثيرًا عن شخصياتهم. افعل ذلك دون أن تنتظر المعاملة بالمثل.

إليك طريقة أخرى لكسب الأصدقاء، ابحث عن الأشياء المفضلة لدى الآخرين، ابحث عن ميولهم وشاركهم الاهتمام بهذه الميول، هل أظهرت يومًا لصديق يحب الموسيقى مدى اهتمامك أنت أيضًا بالموسيقى؟

إذا اتخذت لنفسك طريقًا لمشاركة الآخرين في ميولهم فإن أصدقاءَك سينبهرون بك، وهذا مما شك يعمق من الصداقة.

إذا كان لديك صديق مقرب شاركه في ميوله وسوف يُقْبل على صداقتك ويتعاون معك. لماذا تترك هذه النصيحة للصدفة؛ اصطنع نقاشًا؛ أَظهر اهتمامًا بميول الآخرين. تحدث مع الآخرين عن الأشياء التي يحبونها، عندما تقوم بتقديم شخص للآخرين، قدم تفاصيل أكثر من مجرد الاسم، اذكر شيئًا مثيرًا عن شخصياتهم، حتى ولو الجميع سبق لهم التعارف اشرح أفضل ما في صديقك من صفات طيبة وانقل ذلك دون أن تنتظر من الآخرين أن يعاملوك بنفس الطريقة، وتأمل مدى التعمق الحادث في مجال الصداقة.

تجنب الخوض في الأمور الحساسة:

معظم الناس لديهم حساسية مفرطة إزاء بعض الموضوعات ويفضلون عدم الاقتراب منها، وفي عمليات بناء العلاقات الاجتماعية لو أن واحدًا اقترب من هذه الموضوعات الحساسة فإن الطرف الآخر يقابل الأمر بالنفور دون أن يضع أي اعتبار للنتائج المحتملة.

تفهَّم السلوك الإنساني بطريقة أفضل. راقب الناس بعناية تجد إنهم يتحركون غريزيًا لتلبية ثلاثة احتياجات: **الأول**: حفظ الذات، فكل إنسان يتمنى أن يكون بصحة جيدة وأن يشغل وظيفة محترمة وأن يعيش في بيئة آمنة. **الثاني**: الحفاظ على الجنس ويكون ذلك عن طريق الزواج وتكوين

أسرة. والثالث: القوة. ويلعب المال دورًا مهمًا في تلبية هذه-الحاجة، معظم الناس قلقون من جهة المال، مشغولون بجمع المال وقد يندفعون في الانغماس في المخاطر والوقوع في الخطأ طلبًا للمال.

قد تبدو هذه المتطلبات سهلة ولكنها تظهر بوضوح خلال أحداث اليوم.

عند إقامة علاقات اجتماعية إيجابية يجب أن تكون حريصًا وأن تبتعد عن الحديث في الموضوعات الحساسة، قد يبدو الأمر سهلاً ولكنه ليس كذلك على طول الخط، إنه من الصعب على الشخص أن يخمن هذه الموضوعات فما هو إحساس بالنسبة لشخص هو موضوع عادي بالنسبة لشخص آخر. كيف يمكنك التعرف على هذه النقاط الحساسة بالنسبة لشخص ما، إن الأمر يحتاج إلى بعض التخمين.

ما الذي يجب أن يفعله المرء عندما يلامس عن غير قصد واحدًا من هذه الموضوعات الحساسة، أفضل طريقة هي الاعتذار الفوري. معظم الناس يجدون صعوبة في الاعتذار والقول «أنا آسف» ولكن لا يوجد شيء آخر يمكنه أن يلطف الجو أكثر من الاعتذار، إن قولك أنا آسف لن يؤدي إلى غلق الباب نهائيًا ولكنه يترك الباب مواربًا للمرور كي يعيد الحيوية في العلاقة.

من خلال الملاحظات، قد يبدو من المستحيل تحديد بعض الأمور الحساسة التي يمكن اعتبارها شائعة بين معظم الناس، على العموم عند

التفكير في إقامة علاقة إيجابية يجب على المرء أن يكون واعيًا لتجنب الخوض في المسائل الحساسة وفقًا للشخصية التي يتعامل معها، إذا كان يرغب حقًا في توسيع دائرة معارفه وأصدقائه.

تدعيم التوافق:

لما كان من الواجب على المرء أن يكون واعيًا لعدم الاقتراب من الأمور الحساسة للآخرين، فإن الخطوة البدهيَّة التالية أن تبحث عن النقاط التي تلقى قبولاً لديه، عندما يتمكن المرء أن يكون في حالة وفاق مع شخص آخر ولو في نقطة واحدة، فإن هذه يمكن أن تكون نقطة الانطلاق لإقامة علاقة يسودها التوافق والانسجام والتناغم.

الواقع أن التوافق التام أمر في غاية الصعوبة؛ ولذا فإننا عندما نسعى لتكوين علاقات اجتماعية جديدة لا تطلب أبدًا التوافق في كل شيء؛ إنك بذلك كمن يريد أن تكون الشمس ساطعة على الدوام وأن لا يعكر سطوعها أبدًا أي سحابة أو أفكار، وبالطبع هذا أمر مستحيل!

عند حدوث القبول ويبدأ التناغم بين شخصين ينفتح باب التواصل على مصراعيه، ويمكن للفرد عمليًا أن يتعرف على نقاط الحساسية لدى الطرف الآخر كما يمكن التعرف على هواياته، وهذا يتيح للمرء القدرة على تنمية مساحات أكبر من الموافقة والقبول وتبادل الانسجام والتوافق.

من المؤكد أن تنمية هذا التبادل يحدث ببطء شديد وهو أمر في غاية الصعوبة، لا توجد طرق مختصرة، يجب على المرء أن يخطو خطوة واسعة في

المرة الواحدة. كن حذرًا ... كن صبورًا، إن هذا يساعدك على أن تكون واقعيًا وأنك تتحرك بثبات نحو الهدف.

ماذا عن الاسم؟

هناك مثل صيني يقول: «بداية الحكمة أن تسمي الأشياء باسمها الحقيقي» نحن لا نعرف على وجه التحديد من قال هذه الحكمة، ولكنها حكمة تبدو في غاية الأهمية لأي شخص يريد أن يقيم علاقات إيجابية؛ معظم الناس لديهم حساسية نحو الطريقة التي تنطق بها اسمه.

كثيرًا ما نسمع عن أسماء غاية في الغرابة خاصة ونحن نعيش الآن في عالم العولمة، وكثيرًا ما يتوافد إلينا أفراد من بلاد أجنبية ولهم أسماء غريبة على لغتنا.

الناس ذوو الأسماء الغريبة يعرفون هذه الحقيقة، ماذا يحدث لو وجدت صعوبة في نطق الاسم، اعتذر على الفور، ليس المهم فقط أن تنطق الاسم صحيحًا، ولكن من المهم أيضًا كتابة الأسماء صحيحة في الرسائل والدعوات والوثائق الأخرى، ومن الضروري أيضًا كتابة الاسم بطريقة عادية لا مبالغة فيها وعدم الإفراط في كتابة الاسم بطريقة منمقة لأنه قد يُساء الفهم، الناس الذين يشغلون مناصب مهمة يحبون أن تكتب وظائفهم تحت أسمائهم.

الحقيقة البسيطة المؤكدة أن الناس حساسون جدًا بالنسبة لما يتعلق بأسمائهم. فإن سماعهم لأسمائهم يشابه الاستماع إلى الموسيقى. إن أي تحريف

بسيط في الاسم ولو لدرجة بسيطة يشابه الضغط على القُرْح. لإقامة أي علاقة إيجابية مع شخص لابد وأن نتعلم نطق اسمه بطريقة صحيحة وأن نتعلم كيف نكتبه أيضًا سليمًا بلا أي أخطاء.

المشاركة الوجدانية:

معظم الناس لديهم حساسية مفرطة إزاء أحداث معينة ومناسبات خاصة. هل لاحظت يومًا مدى ما تُصاب به الزوجة من إحباط عندما لا يتذكر زوجها تاريخ زواجهما، هل لاحظت ما مدى الغضب الذي يصيب أحد أقاربك عندما تنسى دعوته إلى حفل زفاف ابنك أو ابنتك؛ قد تكون هذه الأشياء ليست مهمة جدًا بالنسبة لك ولكننا في حاجة أن نتذكر دائمًا أنها تعني بالنسبة للآخرين الكثير، الناس حساسون فيما يختص بيوم ميلادهم أو تاريخ زواجهم ومناسبات أخرى تتعلق بالعائلة، كما أنهم يحبون تلقي التهاني في مناسبات خاصة مثل ولادة طفل جديد، كما أنهم يحبون تلقي التعازي والمواساة من الأقارب والأهل والأصدقاء عندما تلمُّ بهم مصيبة أو حادثة أو كارثة.

الناس الذين يريدون بناء أو المحافظة على علاقات إيجابية يحافظون دومًا على بناء علاقات مودَّة في هذه المناسبات المهمة في حياة الآخرين؛ الكثيرون منهم يحتفظون بقوائم بتواريخ هذه المناسبات وأحيانًا يسجلونها على الكمبيوتر لتذكيرهم بها قبل الموعد بوقت مناسب، في كل مرة يتلقى فيها المرء مشاركة وجدانية من الآخرين سواء بالتهنئة أو التعزية والمواساة

تُشْعر المرء بأنه مطلوب، إنها تلامس الآخرين عاطفيًا وتؤدي إلى إحكام رباط الصداقة وتدعم العلاقات الإيجابية.

كيف تجعل الناس يتلهفون على سماع رأيك؟!

هل سبق لك أن حضرت اجتماعًا للاستماع إلى محاضرة يلقيها أحدهم ويتبعها مناقشة مفتوحة للحاضرين؟ هل جلست قابعًا في مكانك خائفًا من الاشتراك في المناقشة؟ هل تريد أن تكون نجمًا للاجتماع وأن يتلهف الجميع للاستماع إلى رأيك؟ إليك النصائح التالية:

لا تتخوَّف من الاشتراك في المناقشة، اهدأ أولاً، واقبع في مكانك ساكنًا لفترة طويلة دون الاشتراك في المناقشة، استمع بهدوء وانظر مليًا نحو الآخرين عندما يتحدثون، عندما تقرر المشاركة في المناقشة فإن الجميع في الواقع ينتظرون سماع رأيك، لقد هيأت بصَمْتِك وهدوئك الجو المناسب للاستماع بفهم إلى وجهة نظرك.

إذا كنت أنت المحاضر ووجِّهت إليك بعض الأسئلة فأمامك واحد من الاحتمالات الثلاثة التالية:

إذا كنت تعرف الإجابة

لا تسارع بالإجابة حتى ولو كنت على يقين من الإجابة الصحيحة، انتظر ثلاث ثوانٍ قبل الإجابة، أثناء هذه الفترة تأكد من تركيز نظرك نحو السائل؛ إن هذا كفيل بتحقيق تأثير قوي ورابطة قوية مع جمهور المستمعين.

إذا كنت لا تعرف الإجابة

إذا وجدت نفسك لا تعرف الإجابة أو لا تستطيع التعبير، لا تخف ولا تتردد، وجّه نظرك إلى السائل وارسم على شفتيك ابتسامة رقيقة ثم قل: «أنا في حاجة لمزيد من الوقت للتفكير» ثم غيّر الموضوع برفق.

إذا كنت لا تريد الإجابة

إذا سألك أحدهم سؤالاً محرجًا، انطق اسمه في هدوء ثم ركز عينيك في عينيه بقوة، ثم قل: «أنا لا أعرف كيف أجيب عن هذا السؤال»، ثم اذكر اسمه. احتفظ بتعبير طبيعي على وجهك ولكن لا تُشِح بوجهك عنه.

ابتسم .. ابتسم من فضلك

الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات، الابتسامة تقول «أنا أحبك، أنت تجعلني سعيدًا، أنا سعيد برؤياك؟».

وهذا هو ما تفعله الكلاب!! إنها تسعد برؤياك ومن الطبيعي أن نكون نحن أيضًا سعداء بلقائها.

إن ابتسامة الطفل لها نفس التأثير

هل جلست يومًا في حجرة الانتظار في عيادة طبيب ثم طفت بنظرك في وجوه الآخرين انتظارًا لدورهم في الكشف عليهم؟ حكى الدكتور ستيفن سبرول الطبيب البيطري في رايتون – ميسوري حكاية عن يوم كانت فيه

العيادة حاشدة بالزبائن في انتظار دورهم للكشف على حيواناتهم؛ لا أحد يحادث الآخر. كان عدد الزبائن يتراوح ما بين 6-7 كانوا جميعًا في الانتظار، عندما دخلت امرأة صغيرة بصحبتها طفل عمره قرابة تسعة شهور، كما كانت بصحبتها أيضًا هُرَيْرة صغيرة وجلست المرأة بجوار رجل كان يتحرق شوقًا ويجلس مهتاجًا شديد الاضطراب، وبمجرد أن نظر إليه الطفل الصغير مبتسمًا، ماذا تعتقد كيف كان رد فِعْل الرجل؟! إنها نفس ردود الأفعال التي تقدمها أنت أو أنا أو أي شخص في هذا الموقف، لقد ابتسم الرجل في وجه الطفل وسرعان ما دخل في حوار مع الأم حول الطفل وعن أبنائه الكبار وسرعان ما تدخل في الحوار جميع الأفراد الجالسين في قاعة الانتظار، وتحول القلق والتوتر إلى جلسة تسودها السعادة والمحبة، كيف حدث هذا التطور؟ إنها مجرد ابتسامة رقيقة من طفل صغير!!

نحن لا نسألك ابتسامة رياء أو نفاق لأنها تؤدي إلى نتائج عكسية وغالبًا ما تُقابل بالاستياء والامتعاض.

إننا نتحدث عن ابتسامة صادرة من القلب؛ هذا النوع من الابتسامات يؤدي إلى دعم العلاقات الإيجابية.

إن تأثير الابتسامة قوي – حتى ولو كانت خفية – تقدم شركات التليفون في الولايات المتحدة الأمريكية برامج تُعرف باسم (قوة التليفون) وهي تشرح للموظفين الطريقة المثلى لبيع المنتجات عبر التليفون، يوجد ضمن هذا البرنامج فاصل من الابتسام أثناء الحديث بالتليفون، هذه الابتسامة تنتقل من خلال صوتك.

كل شخص على وجه الأرض يبحث عن السعادة وتوجد طريقة واحدة مؤكدة للوصول إلى هذا الغرض. يكون ذلك بالتحكم في أفكارك، السعادة لا تنبع من الخارج ولكنها تتدفق من الداخل. إنها ليست ما تملك أو ماذا تكون أو أين أنت أو ما الذي تفعله ولكنها ماذا تفكر؟ على سبيل المثال: قد يوجد رجلان يشغلان نفس الوظيفة وكلاهما له دخل يساوي دخل الآخر، ولهما نفس المكانة الاجتماعية ولكن يبدو أحدهما يائسًا بينما يبدو الآخر سعيدًا ... لماذا؟ إنها الحالة العقلية. كثيرًا ما نرى فلاحًا يعمل في الحقل بأدوات بسيطة تحت أشعة الشمس الحارقة ولكنه أكثر سعادة من موظف يعمل في مكتب مكيف الهواء ويشغل وظيفة مرموقة، إنها الحالة الذهنية وراحة البال.

وأخيرًا .. إن ابتسامتك هي في الواقع رسالة تفيد أنك في حالة طيبة، ابتسامتك تعني الحياة لكل من يراك، ابتسامتك تشبه إشراقة الشمس التي تبدد السحب، ابتسامتك تدفع الأمل في نفوس الآخرين.

تذكّر الأسماء

نادِ كل فرد باسمه

في عام 1898، حدثت مأساة موجعة في روك لاند – نيويورك حيث تُوفِّي طفل، وفي هذا اليوم المشئوم استعد الجيران للذهاب إلى الجنازة، ذهب جيم فارلي إلى الحظيرة لإعداد حصانه، كانت الأرض مغطاة بالثلوج والجو باردًا ولم يخرج الحصان للتريض منذ بضعة أيام، وعندما تم سحبه إلى الخارج

اهتاج الحصان ورفع قائمتيه الأماميتين وقتل چيم فارلي، ترك چيم فارلي زوجة وثلاثة أبناء وبضع مئات من الدولارات.

كان ابنه الأكبر چيم يبلغ من العمر آنذاك عشر سنوات واشتغل في مصنع لإنتاج الطوب، هذا الطفل لم يحظَ بقدر كبير من التعليم ولكنه كان يتمتع بموهبة القدرة على جذب الناس نحوه ويحظى بحبهم؛ ولذا فإنه اتجه للاشتغال في السياسة وبمرور السنوات ارتقى حتى أصبح المدير العام للبريد في الولايات المتحدة الأمريكية، وترأَّس المؤتمر السنوي للحزب الديمقراطي.

وفي مقابلة أُجريت مع چيم فارلي عن سر نجاحه أجاب أنه يستطيع تذكُّر أسماء عشرات الألوف من الأسماء ومناداتهم بالاسم الأول دون أن يخطئ في أي واحد منهم؛ هذه القدرة ساعدت فارلي في الدفع بتيودور روزڤلت إلى البيض الأبيض عندما أدار حملة روزڤلت الانتخابية عام 1932.

في الفترة التي عمل فيها فارلي كمندوب مبيعات وفي الفترة التي شغل فيها منصب أمين المجلس البلدي، أسَّس لنفسه نظامًا لتذكر الأسماء، في البداية كانت وسيلة سهلة للغاية، في كل مرة يتقابل فيها مع عميل جديد، فإنه يبحث عن الاسم بالكامل وبعض الحقائق عن عائلته أو أعماله أو آرائه السياسية ثم يقوم بترسيخ هذه الحقائق جيدًا في ذهنه؛ حتى وبعد مرور عام كامل فإنه كان قادرًا على مصافحة الشخص ومناداته بالاسم وسؤاله عن أفراد عائلته، والأعجب أنه اتبع الأسلوب التالي:

قبل عدة شهور منذ بداية العمل في الحملة الانتخابية لروزفلت، كتب چيم فارلي مئات الخطابات يوميًا إلى الناس في الولايات الغربية والشمالية الغربية كافة، ثم قام برحلات سريعة وفي خلال تسعة عشرة يومًا زار 20 ولاية وقطع آلاف الأميال، كان ينتقل بالقطار والسيارة والمراكب وبمجرد هبوطه في المدينة يقابل الناس أثناء الغداء أو تناول الفطور أو العشاء، ثم يتحدث معهم حديثًا جياشًا من القلب.

اكتسب فارلي في وقت مبكر من حياته، إن كل شخص يعتز جدًا باسمه ويسعد أكثر وأكثر عندما يستمع لاسمه. ونحن نقدم لك النصيحة التالية: اذكر أولاً الاسم ثم ادْعُ صاحبه بهذا الاسم في سهولة وعندها ستلقى ترحابًا بالغًا. أحيانًا قد يصعب عليك تذكر الاسم خاصة عندما يكون الاسم صعبًا. لكن اجتهد في حفظ الأسماء وترديدها عدة مرات حتى تثبت في ذهنك، تذكر أن اسم الشخص بالنسبة له أحلى وأعذب نغمة يستمع إليها.

أسهل طريقة لتصبح أفضل مُحاوِر

منذ سنوات دُعيت لحضور جلسة بريدچ، أنا لا ألعب البريدچ، وكانت تجلس معنا أيضًا امرأة لا تلعب البريدچ، وأثناء الحديث اكتشفَتْ إنني عائد لتوِّي من رحلة في أوروبا وعندها قالت: أنا أحب الاستماع للحديث عن هذه الأماكن التي زرتها. هل لك أن تحكي لي عن المشاهد التي رأيتها؟. وأثناء تبادل الحديث معها ذكرت لي أنها عادت مؤخرًا هي وزوجها من

رحلة في أفريقيا، أنا لم أشاهد أيضًا أفريقيا وسألتها: هل زرت حدائق الحيوان المفتوحة. أرجوكِ كلميني عن أفريقيا. واصلت الحديث لمدة 45 دقيقة. لم تسألني خلالها أبدًا من أكون، لم تكن لديها أي رغبة لسماع حديثي، كل ما كانت تبحث عنه هو مستمع جيد.

هل هذا أمر غير طبيعي؟، أبدًا كثير من الناس يحبون ذلك! على سبيل المثال، قابلت يومًا عالم نبات في حفل عشاء أقامه ناشر كبير، ألم يسبق لك التحدث مع عالم نبات؟ أنا وجدت ذلك أمرًا ممتعًا للغاية، جلست أمامه على حافة الكرسي وأنا أستمع إليه وهو يتحدث عن النباتات السامة وتجاربه في تنمية أصناف جديدة من النباتات، وكما سبق القول كنا في حفل عشاء وبالطبع كان هناك الكثيرون من الضيوف الآخرين؛ ولكني تجاهلت جميع الموجودين ووجهت جميع حواسي للاستماع إلى هذا العالم. عندما انتصف الليل قمت وودعت الجميع ورحلت، وبعدها استدار عالم النبات إلى مضيفنا ليضفي عليّ أحسن الصفات واختتم حديثه بأنني أحسن محاور.

أحسن محاور؟ لماذا؟ أنا لم أقل شيئًا تقريبًا، لم تكن أمامي أي فرصة تقريبًا لتغيير الموضوع. كانت معلوماتي عن علم النبات ضئيلة للغاية؛ ولكني استمعت إليه باهتمام، كنت مستمتعًا حقًا بالحديث وهو بلا شك أحس بذلك وبالطبع هذا أمر أسعده. هذا النوع من الاستماع أفضل وسيلة لتحقيق علاقة إيجابية، لقد أخبرته أنني مستمتع للغاية بحديثه، وفعلاً أنا كنت مستمتعًا بالحديث، وأخبرته أنني أتمنى أن أكتسب المزيد من المعلومات وأني أحب أن أتجول في الحقول التي يعمل بها، وهكذا جعلته يعتقد أنني

أحسن محاور بينما أنا في الواقع مجرد مستمع جيد، كما أنني شجعته على الاستمرار في الحديث.

حسن. وفقًا لأقوال شارلس – إليوت الرئيس الأسبق لجامعة هارڤارد: «لا يوجد سر حول الحوارات الناجحة ... الانتباه للمتحدث أمر مهم جدًا».

إليوت نفسه كان أستاذًا في فن الاستماع، أعلن هنري چيمس، واحد من مؤلفي الروايات الأوائل «إن استماع دكتور إليوت ليس مجرد استماع عادي، ولكنه نوع من النشاط، يجلس مستقيمًا على نهاية عموده الفقري ويضع يديه معقودتين على ركبتيه ولا يُبْدي أي حركة سوى إدارة إبهاميه في سرعة أو ببطء. يجلس في مواجهة محدثه ويركز عينيه في عينَي المتحدث ويبدو وكأنه يسمع بعينيه تمامًا بمثل الطريقة التي يسمع بها بأذنيه، إنه يستمع إليك باهتمام بالغ وبحماس زائد».

أمر بدهيّ، أليسَ كذلك؟! الأمر لا يحتاج إلى قضاء أربع سنوات في الجامعة لإتقان هذا الفن.

مؤسسات كبرى تفقد العديد من زبائنها بسبب أن البائع يرفض أن يسمع. لنفترض أن سيدة اشترت رداءً من محل في موسم الأوكازيون وأنها بعد عودتها إلى المنزل اكتشفت تمزقًا في البطانة وعادت في اليوم التالي لإرجاع الرداء؛ ولكن البائعة رفضت مجرد الاستماع إليها قائلة: «إن البضاعة في الأوكازيون لا تُرد ولا تُستبدل» في هذه الحالة ستخرج العميلة غاضبة وقد

تقسم ألا تعود إلى هذا المحل أبدًا، ولكن عندما همت بالخروج قابلها مدير المحل وتساءل عن سر غضبها واستمع جيدًا لحديثها. استمع إليها في هدوء وصبر وتفهم ثم أخبرها أنه من المستحيل إرجاع الرداء اليوم لصعوبة استرداد المبلغ من الخزينة تحت ظروف الأوكازيون ولكن يمكنها الانتظار لحين انتهاء الأوكازيون، في هذه الحالة يمكن تصليح الرداء وإعادته إليها سليمًا. ثم أشار إليها بهدوء أنها يمكنها تصليح العيب بسهولة بالغة في المنزل، لا شك أن الاستماع الجيد لهذه العميلة ساعد في تخفيف حدة الأزمة.

إذا كنت تريد أن تعرف كيف تجعل الناس يتجاهلونك وينصرفون عنك ويضحكون عليك من وراء ظهرك أو حتى يحتقرونك ويستهزئون بك- إليك النصيحة التالية: لا تستمع لأحد أبدًا لمدة طويلة، تكلم باستمرار عن نفسك، عندما تقفز إلى ذهنك فكرة في الوقت الذي يتكلم فيه الآخر معك فإنك تقاطعه على الفور ولا تنتظر أبدًا حتى ينتهي من حديثه. لذا إذا كنت راغبًا حقًا أن تكون محاورًا جيدًا، كن مستمعًا جيدًا. وجِّه الأسئلة التي يجد الآخرون ثقة فى الإجابة عنها. شجعهم على التحدث عن أنفسهم وعن إنجازاتهم.

تذكر أن الناس الذين تتحدث معهم يهتمون أكثر بمشكلاتهم الخاصة، ويهتمون بأنفسهم أكثر بكثير من اهتمامك بنفسك، إن وجع الضرس عند شخص أهم بكثير من عدد القتلى الذين يموتون في الحرب، وأن دُمَّلاً في رقبة أي شخص أهم عنده بكثير من أخبار البراكين والزلازل التي تحدث في العالم.

العائلة

كل مجتمع يتكون من عدة عائلات تتعايش معًا، العائلة كوحدة مهمة للغاية لكل إنسان لأنها هى التي توفر له الأمان وهو المطلب الأساسي الذي يتطلبه كل فرد – المنزل والعائلة مهمة جدًا لحياة الإنسان.

عند النظر إلى المجتمعات المتقدمة نجد أن الروابط الأسرية مفككة وضعيفة؛ ولكنها في المجتمعات القديمة ربما تعرضت هذه الروابط لبعض التفكك إلا أنها مازالت مهمة بالنسبة للأغلبية، مازال الناس حساسين للغاية فيما يتعلق بالروابط الأسرية والقيَم الأخلاقية وهم يبذلون أقصى جهد لتأمين الأمن العائلي والرخاء الأسري.

لما كانت الرفاهية وتوفير الأمان هي احتياجات فطرية للجنس البشري؛ فمن الطبيعي أن يكون جميع الناس حساسين للغاية فيما يختص بهذين المطلبين، وعليه فإنه عندما يبحث فرد عن تنمية علاقات إيجابية مع الآخرين فلابد أن تكون جميع أفعاله وأقواله مع الآخرين بعيدة تمامًا عن هذه المواضيع الحساسة.

سلوك الجماعة

يختلف سلوك الجماعة عن سلوك الفرد ويتوقف ذلك على الظروف المحيطة، يمكن للجماعة أن تتصرف بطريقة حسنة أو سيئة، الشيء المهم أن سلوك الجماعة ليس مؤشرًا على سلوك الأفراد.

هل راقبت يومًا مجموعة من الغوغاء أثناء ثورتهم، إنهم مهتاجون يتصرفون بطريقة لا عقلانية، إنهم قد يسرقون وينهبون وربما يلجئُون إلى العنف وهذا قد يقودك إلى الاعتقاد أن كل أفراد المجموعة غير عقلاء، هذا ليس حقيقيًا، لو أنك تأملت كل فرد منهم على حدة ستعرف على الفور أنهم لا يختلفون عن أي شخص آخر عادي ممن تعاملهم في حياتك اليومية، الظروف هي التي دفعتهم إلى الفوضى.

وعلى النقيض، راقب الناس في معبد أو جامع أو كنيسة، كل واحد فيهم طيِّع سهل الانقياد، كامن، ساكن، يتعبَّد في هدوء بحثًا عن السلام، وعند معاملة كل فرد على حدة ستكتشف إنهم يشابهون كل الناس الذين تصادفهم في حياتهم اليومية.

ومما سبق فمن المهم للناس الذين يبحثون عن إقامة علاقات اجتماعية إيجابية من ضرورة تفهم هذه الحقيقة: إن سلوك الفرد يختلف عن سلوك نفس الفرد عندما يكون في جماعة.

الخبرة العقلية

تنمو أجسامنا في الوقت الذي تنمو فيه خبراتنا العقلية «مجموعة من المواقف»، هذه الخبرة العقلية لا تنمو طوال الليل ولكنها مجموعة من الأفكار تُضخ بإتقان في العقل وتنمو تدريجيًا مع الخصائص الوراثية للشخص، متفاعلة مع البيئة التي ينمو فيها الفرد.

تتشكل كل فكرة صغيرة أو أفعال يومًا بعد الآخر حتى تتخذ في نهاية الأمر قاعدة، أثناء فترة تشكيلها أثناء الحياة لا يمكن للفرد إعادة تشكيلها.

كل شخص يتفاعل مع الآخرين ومع المواقف الحياتية وفقًا لهذه الخبرات العقلية. الشخص يعطي أفضلية لهذه الخبرات بصرف النظر عما يقوله له الآخرون أو رغباتهم، وهذا يقضي أنه من وجهة نظره فإن ما يتفق مع الخبرة العقلية هو صحيح وما لم يتمكن الشخص الآخر إثبات صحة العكس فإن المرء يظل ثابتًا ومنسجمًا مع مفهومه العقلي للأمور، معظم الناس غير واعين لهذه الخبرات العقلية، الحقيقة أن ارتباط الشخص بهذه الخبرة العقلية طبيعي وصحيح. يتم نمو الخبرة العقلية على أساس ما تعلمه الفرد في المنزل وفي المدرسة وفي الجامعة، الناس يتعلمون من أفكارهم.

هل يمكنك توجيه اللوم إليهم لأنهم تعلموا أشياء خاصة؟ هل تتوقع أن تغير من سلوك طفل ليصبح طبيعيًا ويتصرف تصرف الآدميين إذا كان قد شب وسط الحيوانات؟ إن الطفل ينسخ ما يراه، إنه يتكلم اللغة التي سمع الآخرون يتكلمونها وهذا يفسر لماذا تختلف اللهجة من إقليم لآخر.

الناس يتقبلون ما يرونه مقبولاً ومستساغًا ويتفق مع ما تعلموه أثناء فترة نموهم من الطفولة حتى البلوغ، إنهم يتكلمون بنفس الطريقة التي يتكلم بها الآخرون ويلبسون الملابس بنفس الطريقة التي يرتدي بها الآخرون ملابسهم، إنهم يأكلون طعامًا مشابهًا لطعام المحيطين بهم. إنهم يؤمنون بنفس القيَم. هذه هي الطريقة التي يتشكل بها الناس.

بناء على ما سبق، فإنه عند إقامة علاقة جديدة فلا تندهش عندما ترى الآخرين لا يتقبلون نفس الأفكار التي تؤمن بها. إنهم يستخدمون خبراتهم العقلية كمقياس، إنهم يحكمون على الموقف الجديد باعتباره صحيحًا وخطأ وفقًا لهذه الخبرات. ما لم يتم إقناعهم بضرورة تغيير الفكر القديم بآخر جديد.

كل موقف جديد له عنصر مغاير لطبيعة الخبرة العقلية، الناس لا يقبلون التغير لأن به عنصرًا مشكوكًا فيه، إن هذا يتطلب أن يتخارج الفرد بعيدًا عن المنطقة التي يشعر فيها بالارتياح، وهذا ليس بالأمر السهل. الناس لا يتقبلون التغير إلا عندما تقتنع خبراتهم العقلية أن هذا الأمر يعود عليهم بالنفع.

لإقامة علاقة اجتماعية إيجابية، يجب على المرء أن يتقبل الآخرين على ما هم عليه. بصرف النظر عن طبيعة الخبرة العقلية لديهم ابحث عن المساحات القليلة المشتركة بينك وبين من ترغب في إقامة علاقات إيجابية معه. اجتهد في زرع التوافق والتناغم في هذه المساحات، وبعد تنمية هذا التوافق في بعض المساحات الصغيرة يمكن أن يمتد هذا التوافق إلى مساحات جديدة، وبهذه الطريقة يمكنك تقديم وبناء علاقات اجتماعية إيجابية.

لا تنصِّب نفسك قاضيًا!!

عرفنا أن الناس يخططون لحياتهم وفقًا لخبراتهم العقلية، وهي في الواقع مجهولة بالنسبة لنا حيث لا يمكننا كشف أغوار الخبرات العقلية للآخرين

بسهولة، وتعتبر هذه الحقيقة هي نقطة الضعف الإنسانية؛ لأن الإنسان يستخدم هذه المجموعة من الخبرات العقلية التي يمتلكها كقاعدة للحكم على الآخرين بدون أي سبب يدعوهم لذلك، هذا بلا شك أمر سيئ لأن هذا يتسبب في إزعاج الإنسان الذي يكون موضوعًا لملاحظاتنا وانتقادنا.

كل يوم يمر علينا فإننا نحكم على الأشياء بطريقة خاطئة ونوجه النقد إلى أطفالنا وزوجاتنا وزملائنا في العمل والناس في الشوارع والحكومة؛ بل قد يصل الأمر إلى توجيه النقد إلى كل شيء وهذا في الواقع لا يفي بأي غرض ولا يحقق أي نتيجة؛ لأن الأشخاص الآخرين لا يهتمون ولا يعبؤون بانتقاداتك.

عندما يعين الإنسان نفسه قاضيًا على الآخرين فإن رد الفعل لهؤلاء الآخرين يكون دائمًا «لا تتدخل في شئوننا أو أن هذا ليس من شأنك»، وهذا أمر طبيعي ومنطقي للغاية، إنه ليس من شأنك أن يكون الشخص الآخر على هذا الوضع أو ذاك، إذا كنا حقًا راغبين في إقامة علاقة اجتماعية إيجابية فإننا مطالبون بالبحث عن الصفات الإيجابية في الشخص الآخر وليس أبدًا البحث عن مواقع العيب وتوجيه النصح له ومحاولة لفت نظره لعيوبه ليتفاداها ولتحسين سلوكه، إن هذا في الواقع لا يخلق جوًا من الألفة وربما يؤدي إلى النفور.

أن تجعل من نفسك قاضيًا على زوجتك قد يخلق جوًا من التوتر، إن تعيين نفسك قاضيًا على الأولاد يشبه تمامًا ما يحدث عندما تقطف الزهرة قبل تمام نضجها. إن تعيين نفسك قاضيًا على الآخرين قد يؤدي إلى إصدار

العديد من الانتقادات التي لا تخدم أي غرض، إنها تؤدي إلى تحطيم علاقاتنا الاجتماعية ولا تؤدي أبدًا إلى بقاء علاقة اجتماعية إيجابية.

السلوك المتقلب

كما أن حشود الجماهير تتصرف بطريقة متقلبة ومتضاربة فإن الأفراد أيضًا تتصرف أحيانًا بطريقة متقلبة؛ حيث يحدث أحيانًا أن يتوقع الناس من شخص معين أن يتصرف بطريقة معينة إزاء موقف معين؛ إلا أنهم يُفاجَئُون بهذا الشخص يتصرف بطريقة مغايرة عن توقعاتهم تمامًا.

على حين يتصرف معظم الناس في تناغم وتناسق يتفق مع خبراتهم العقلية؛ إلا أنهم في بعض الأحيان يسلكون سلوكًا مخالفًا.

الحياة نفسها متقلبة وأحيانًا تأتي الرياح بما لا تشتهي السفن وتكون الظروف الحياتية مناسبة، وأحيانًا تكون الظروف صعبة وغير مواتية.

معظم الآباء يلقنون أبناءهم دروسًا في الشرف والصدق، بينما يطلب نفس الآباء من أبنائهم الرد على التليفون والادعاء كذبًا أن الآباء غير موجودين!

هناك من تعوَّد على إلقاء كلمات المديح والثناء في مواجهة الآخرين ولكنه يتحدث عنهم بازدراء واحتقار في حالة غيابهم، إنهم المنافقون. نحن كثيرًا ما نلتقي بمثل هذه الشخصيات في حياتنا اليومية. ما السلوك المثالي إزاء هذه الازدواجية في الشخصية؟

هل لاحظت شخصًا عندما يسمع خبرًا سعيدًا؟ هل لاحظت مدى ما يشعر به من السعادة وكيف يضفي جوًا من المرح حوله؟ هل لاحظت نفس الشخص عندما تحل به مصيبة أو يصاب بخيبة أمل مفاجئة؟ هل لاحظت من تصرفاته أنه يسلك سلوكًا مناقضًا حيث يندب حظه ويشكو مرارة العيش ويصل أحيانًا إلى أقصى مظاهر التعاسة؟

الناس ينسون أن ساعات الفرح وساعات الحزن والأسى متداولة. كِلاَ الموقفين مصيره إلى الزوال. إنها أوقات تمر في حياة كل إنسان. المهم كيف يواجه المرء هاتين الحالتين.

من الضروري لكل إنسان يرغب في إقامة علاقات اجتماعية إيجابية أن يدرك هذه الحقيقة، هذه المعلومة قد تفيدك في تفهم السلوك الإنساني وتساعدك في بناء علاقات اجتماعية قوية.

تغيير وجهات النظر

كل شخص يفهم الناس والمواقف الحياتية من منظور خاص حيث تقوده خبراته إلى هذا المفهوم، ولكن بزيادة المعارف والخبرات والظروف المحيطة تتغير أيضًا طريقة تفهم الأمور؛ أحيانًا يكون التغيير صغيرًا ولكنه كثيرًا ما يكون شاملاً.

هل راقبت الطريقة التي كان يتعامل بها آباؤك معك أو مع إخوتك؟ لا شك أنهم كانوا يبذلون أقصى طاقاتهم في رعاية أبنائهم ويبذلون الرخيص والغالي من أجل تلبية رغباتهم. والآن بعد أن كبرت وأصبحت مسئولاً عن

رعاية أسرة، هل تعامل أولادك بنفس الطريقة التي كان يتعامل بها آباؤك؟ بالطبع لا. يرجع السبب في ذلك إلى التغيير الحادث في طريقتك لتفهم الأمور، عبر الأجيال المختلفة تتغير الأمور وبالتالي تتغير وجهات نظرنا نحو الأمور.

لا شك أن التغيير في المفاهيم يؤثر في العلاقات الاجتماعية. تتصاعد طريقتنا لتفهُّم الأمور بزيادة خبراتنا ومعارفنا وكذا النصح في الشخصية؛ حيث يؤثر ذلك في الأفكار والأفعال كما يؤثر تدريجيًا في اتخاذ القرارات.

على الشخص الذي يريد أن يقيم علاقات اجتماعية إيجابية أن يتفهم هذه الحقيقة، ويتقبل بصدر رحب كل ما يطرأ على الآخرين من تغيير في سلوكهم ونظرتهم إلى الأشياء.

كيف تجعل أي شخص يقع في هواك من أول نظرة؟

يوجد قانون مهم في العلاقات الاجتماعية؛ إذا نفذت هذا القانون بكل دقة فلن تتعرض أبدًا لأي مشكلات؛ في الواقع أن تنفيذ هذا القانون يجذب إليك العديد من الأصدقاء والمخلصين ويحقق لك سعادة دائمة كما يحقق لك العديد من الصداقات المستديمة؛ وإذا لم تنفذ هذا القانون فربما تتعرض لمشكلات وعراقيل لا حد لها. يتلخص هذا القانون في «اجعل دائمًا الشخص الآخر يشعر بأهميته».

الواقع أن الرغبة في أن تكون مهمًا حاجة مُلحَّة في الطبيعة البشرية؛ إنها أعمق المشاعر في النفس البشرية.

كثيرًا ما تأمل الفلاسفة في القواعد التي تحكم العلاقات الاجتماعية عبر السنوات ومن خلال كل هذه التأملات خلصوا إلى نتيجة واحدة، هي رغبة الإنسان الأصيلة في إشباع رغبته بالإحساس بالأهمية وتلقي التقدير من الآخرين، وعليه فإن هذا الإحساس ليس أمرًا جديدًا على النفس البشرية ولكنه قديم قِدَم التاريخ نفسه.

. كثيرًا ما أشار كونفوشيوس (556-479ق.م.: فيلسوف ومصلح اجتماعي صيني مؤسس الكونفوشيوسية) إلى هذه الرغبة، كما أكد لاوتسي (604-531 ق.م.: وهو فيلسوف صيني مؤسس الطاوِيَّة) نفس المعنى، بوذا مؤسس الديانة البوذية أشار إلى نفس القانون.

أنت في حاجة دائمة للإحساس بأن وجودك أمر مهم بالنسبة للمجتمع الصغير الذي تعيش فيه، أنت في الواقع لا تريد أن تسمع كلمات الإطراء الزائفة أو كلمات المديح الكاذبة ولكنك في حالة تعطش مُلحّ للإحساس بالتقدير المخلص. أنت تريد من جميع أصدقائك ومعارفك والمحيطين بك التقدير والاحترام المخلص الصادر من القلب.

دعنا إذن نطبق هذه القاعدة الذهبية في جميع علاقاتنا الاجتماعية وعليك أن تمنح كل فرد الإحساس بالأهمية والتقدير.

الحقيقة المؤكدة أن كثيرًا من الناس الذين تتعامل معهم يظنون في قرارة أنفسهم أنهم أعلى وأفضل منك بطريقة أو أخرى. إن الطريق الملكي للوصول إلى قلوبهم هو أن تتحايل بطريقة ذكية كي تُفْهمهم أنك تعرف هذا وتدرك أهميتهم، وأنك تقبل ذلك بكل صدق وكل إخلاص.

تنمية العلاقات الاجتماعية

لما كانت العلاقات الاجتماعية وثيقة الصلة بالطبيعة البشرية؛ لذا فإنها كثيرًا ما تتعرض للتقلبات والتغيرات إما إلى الأحسن أو إلى الأسوأ.

تمر العلاقات الاجتماعية بعدة مراحل تبدأ بتعرف شخص بآخر ثم تزداد أواصر الصداقة؛ لأن كل واحد منهما يريد أن يتعرف إلى الآخر بصورة أكثر عمقًا، وفي هذه المرحلة ربما يتوافق شخصان وربما يحدث بينهما تنافر حيث ينصرف كل واحد منهما لحاله بحثًا عن إقامة علاقة اجتماعية جديدة.

يمكن تقسيم تنمية العلاقات الاجتماعية إلى خمس مراحل:

1 – التعارف بين شخصين

تتوقف هذه المرحلة على عدة عوامل ولكن إذا تحابًّا فإنهما ينتقلان إلى المرحلة التالية.

2 – بناء العلاقات الاجتماعية

عندما يعتني كل شخص بالآخر تُبنى الثقة بينهما بينما توجد عوامل أخرى مساعدة، منها تطابق الجذور الاجتماعية وتشابه التجارب الشخصية واتفاق الثقافات ومدى النضج، وهذه جميعها تؤثر في بناء العلاقة الاجتماعية.

3 – الاستمرار في العلاقة

باستمرار التواصل وتبادل العهود والمواثيق والمنافع تمتد أواصر الصداقة وتزدهر وتستمر لأمد طويل وقد تنتهي بالزواج.

4 – تدهور العلاقة

وهو يكون في أول الأمر غير محسوس ولكنه يظهر في صورة السأم والضجر والتململ وعدم الإحساس بالراحة، ويقل التواصل بين الطرفين كما يقل مستوى تبادل المعلومات وربما تتناقص الثقة بين الطرفين.

5 – انهيار العلاقة

في العلاقات الاجتماعية القوية والصحية ربما تنتهي العلاقة بالموت، وفي حالات أخرى قد يصل الأمر إلى حد الانفصال والتباعد.

على من يريد إقامة علاقات اجتماعية إيجابية قوية أن يكون واعيًا بهذه المراحل بحيث يجعلها ثابتة ومستقرة ولا تتجاوز أبدًا المراحل الثلاث الأولى.

تدعيم العلاقات الاجتماعية

عرفنا مما سبق إن الإنسان ليست أمامه مجالات واسعة لاختيار علاقاته الاجتماعية. فأي شخص في الواقع هو جزء من الظروف المحيطة بولادته، فنحن لا نختار أبناءنا أو أعمامنا أو خالاتنا وكل أقاربنا، قد تكون العلاقة الاجتماعية الوحيدة التي يُتاح فيها للفرد جزء من حرية الاختيار يكون في اختيار الزوج أو الزوجة وهذه أيضًا كثيرًا ما تحكمها بعض الاشتراطات والظروف الاجتماعية الأخرى، كما أننا أحيانًا تُتاح لنا فرصة اختيار بعض الأصدقاء.

الإنسان لديه قدرة كبيرة على حب الآخرين ومن المؤسف أن لا يستفيد الاستفادة الكاملة من هذه القدرة، بل يستغل جزءًا بسيطًا من هذه القدرة في اكتساب صداقات جديدة وإقامة علاقات اجتماعية إيجابية. معظم الناس يفشلون في تفهم حقيقة أن الحب يعمق من الروابط الاجتماعية ويزيد من إيجابياتها.

يقترح بعض علماء النفس أن الحب هو مزيج من ثلاثة مكونات: الأول الانجذاب العاطفي، والثاني الشعور بالأُلفة والمودة والصداقة والثالث الارتباط بالعهود والمواثيق والرغبة في استمرار العلاقة.

لتدعيم العلاقات الاجتماعية يجب على كل طرف أن يبحث عن مساحات التوافق في العلاقة. عندما تحقق هذه المساحات تبادلاً للمصالح تزداد روابط الصداقة ويحدث التوافق والانسجام بين طرفي العلاقة.

نظرية (الوعي) في تدعيم العلاقات الاجتماعية الإيجابية

المقصود بنظرية الوعي هو البحث عن الطريقة التي يمكن بها تدعيم العلاقات الاجتماعية. استخدام العقل في تنمية العلاقات الاجتماعية يشتمل على المكونات التالية:

1 – يجتهد كل شخص في تفهم الآخر.

2 – استغلال العلاقة الاجتماعية في تدعيم المزايا.

عنـدما يوجـد انحـراف في الـسلوك يجتهـد الطـرف الآخـر في تعـديل السلوك المنحرف.

3 – قبول واحترام كل شخص للآخر. – استخدام المهارات الاجتماعية والعاطفية في تثبيت روابط الصداقة.

4 – تبادل العواطف والمجاملات وذلك بأن يكون كلا الطرفين حريصًا على اتباع قاعدة خذ وهات.

5 – أن يكون كلا الطرفين يقظًا ومنتبهًا وحريصًا على استمرار العلاقات الودية.

كل شخص يريد أن يقيم علاقة اجتماعية إيجابية عليه أن يتبع نظرية الوعي السابقة بإصرار وعناد.

الطريقة المثلى لتبادل كروت التعارف

التقى اثنان من رجال الأعمال في قاعة الاجتماعات وتبادلا الحديث لأول مرة، وعند إنهاء الحديث وكما يحدث عادة في كل مرة قام كل فرد منهما بتقديم الكارت الخاص به للتعارف. ولكن أحدهما أمسك بالكارت لفترة ثم تمعن في النظر إليه وأعاد قراءة الاسم عدة مرات، لا شك أن الطرف الآخر أحس بالسعادة والنشوة واعتقد أن الآخر يكِنُّ له احترامًا خاصًا ولهذا السبب فهو يعيد قراءة الكارت عدة مرات.

هذه نصيحة أخرى مخلصة نقدمها لكل من يرغب حقًا في إقامة علاقات اجتماعية إيجابية، لا تلْقِ نظرة سريعة على الكارت ثم تقذف به إلى جيبك بل توقف قليلاً وامسك الكارت واقرأ ثانية بعناية ... هذه الطريقة تعطي للطرف الآخر الإحساس بالأهمية وترضي غروره وتُشْعره بأهميته، وكلها عوامل مهمة تساعد على توطيد العلاقة.

المصافحة والعناق

في بعض المجتمعات تُعتبر المصافحة باليد واحدة من علامات الاتفاق، وينظرون إلى المصافحة باليد على أنها عقد اتفاق مبرم بين طرفين وتعتبر من وجهة نظرهم هذه المصافحة أقوى من أي عقد آخر مكتوب مهما تعدّدت بنوده، على سبيل المثال تعقد العديد من الصفقات التجارية في العديد من المجتمعات البدائية وتُعتبر المصافحة باليد بمثابة عقد واتفاق.

ولكن دعنا نتحدث عن العقد البسيط بين شخصين يتصافحان باليد، هذا يعني .. أهلاً ومرحبًا بك .. أنا قلبي وعقلي متفتحان عليك وعلى استعداد للتفاهم معك ومصاحبتك، أنت تمدّ يدك للمصافحة للتعبير عن الصداقة، عند المصافحة أنت في الواقع ترسل الآلاف من رسائل المحبة والمودة للطرف الآخر.

الكثيرون منا يضطرون لعناق أشخاص يشمئزون منهم ولكن أحيانًا يتصادف أن تقابل شخصًا أنت فى شوق حقيقى لعناقه. في هذه اللحظة التي تقرأ فيها صفحات هذا الكتاب توجد سلسلة من المنافقين يباغتون آخرين

بالعناق. الخلاصة أن العناق سلاح ذو حدين: البعض يتقبلون العناق بصدر رحب والآخرون ينفرون منه ويبغضونه.

عندما يقبل نحو أحدهم فاتحًا ذراعيه راسمًا ابتسامة زائفة علـــى شفتيه لا شك إنك على وشك أن تكون ضحية لعناق. توجد عدة وسائل للدفاع عن نفسك حيث يمكنك رفع ذراعك في منتصف المسافة التي تفصلك عن الآخر ولكنها طريقة قد تضايق الطرف الآخر وتجعله يتضايق منك، والنصيحة المثلى أن تتقبل الوضع على ما هو عليه واصبر واعلم أن أحدًا لم يمت من قبل بسبب العناق.

نصيحة أخرى: مُدَّ ذراعيك إلى الأمام وفي الوقت ذاته اضغط بالمرفق ملتصقًا بخاصرتك واترك الحرية للشخص الآخر، إما أن يكتفي بالمصافحة أو أن يلقي بنفسه في أحضانك.

الفصل الثالث

كيف تفوز بثقة الآخرين وتستميل آراءهم إلى جانبك

أنت غير قادر على إدارة الحوار

في إحدى الأمسيات احتدم النقاش حول موضوع ما وأخطأ أحد الموجودين في ذكر معلومة، كان الخطأ فادحًا بحيث أدرك الجميع هذا الخطأ وعندما حاولوا تنبيهه للخطأ الذي وقع فيه أصر على أقواله فى حدة. جلست مكاني قابعًا ولم أشترك في النقاش، لماذا أحاول إفهام الرجل الخطأ الذي وقع فيه خاصة وأن الأمسية كانت بمناسبة الاحتفال بمناسبة سعيدة ولا مجال للمناقشة أو الحوار!

عندما يحتدم النقاش ويتصدر أحدهم مناهضًا لرأيك كن ممتنًا وتقبَّل الرأى بصدر رحب، ربما تكون هذه المعارضة فرصتك لتصحيح الخطأ قبل الوقوع فيما هو أسوأ. نقدم لك في الصفحات التالية بعض النصائح المهمة التي عليك اتباعها، عندما يعترض أحد المناهضين على رأيك:

1 – الواقع أن ردود أفعالنا الطبيعية الأولى تكون عادة غير ناجحة وهى في الأغلب تتبع وسائل دفاعية، كن حذرًا، احتفظ بهدوئك وراقب رد فعلك الأول ربما يقودك إلى الأسوأ وليس إلى الأحسن.

2 - تحكم في أعصابك.

3 - استمع أولاً، اترك الفرصة كاملة للآخَر كي يعدل رأيه كاملاً.

4 - ابحث عن نقاط الاتفاق: عندما تجد في أقوال المُعارِض بعض الآراء التي تتفق مع آرائك، اجتهد في التركيز عليها وتعظيمها.

5 - كن شريفًا، راجع نفسك إذا لاحظت أنك وقعت في خطأ، قدم الاعتذار على الفور.

6 - قدم وعودًا صادقة بمراجعة موقفك مرة أخرى ودراسة الأمر من جديد، إنه من السهل عليك أن تترك الباب مواربًا لاستعادة النقاش مرة أخرى أفضل بكثير من الانصراف وسد خط الرجعة، وفي هذه الحالة ينتصر عليك المناهض ويقول «لقد بذلت جهدي لإقناعه ولكن لم يستمع لنصحي».

7 - فكر في رأي المناهض وتفهَّم أنه أيضًا يبحث عن مصالحه الشخصية، لا تنظر للموضوع على أنه عدو لك ولكن أَحسن الظن واعلم أنهم ربما يفكرون في مصلحتك وعندها يتحول المناهض لك إلى صديق.

8 - اطلب تأجيل الرد النهائي لإتاحة الفرصة لجميع الأطراف لإعادة دراسة الموضوع برمته. اطلب اجتماعًا آخر في اليوم التالي حتى تتضح كل الحقائق. أثناء فترة الإعداد للاجتماع المقبل، اسأل نفسك عدة أسئلة مهمة: هل يمكن أن يكون المناهض على حق؟ أو هل هو على حق نسبيًا؟ هل هو صادق؟ هل يستحق رأيه الدراسة وإعادة النظر فيه؟

هل رد فعلي يساعد على تخفيف الأزمة؟ هل رد فعلي أو إجابتي تعمل على ابتعاد المناهض لي بحيث يصبح عدوًا لي أو تعمل على زيارة روابط الصداقة بيننا؟ هل رأيي سيلقَى قبولاً من بعض الأشخاص المهمين أو سيرفع من شأني وتقديرهم لي؟ ما المكسب الذي يعود عليَّ لو أني ربحت المناقشة وحسمت في النهاية لصالحي؟ هل سيُواجه رأيي بنقد عنيف من الآخرين؟ هل .. هل .. هل ... اسأل نفسك الكثير والكثير قبل أن تندفع في مهاجمة معارضيك، امنح نفسك الفرصة الكافية للتفكير الجيد في عواقب الأمور.

أفضل طريقة لكسب عداوة الناس .. كيفية تجنب ذلك

يمكنك إخبار الآخرين بوقوعهم في الخطأ بمجرد النظر إليهم أو بإعطاء إشارة أو إيماءة، وهي في الواقع تكفي لتنبيه الآخرين بل هي أكثر فصاحة وأوقع تأثيرًا من آلاف الكلمات والتوجيهات، ولو افترضنا أنك قمت بإخبارهم بالخطأ الذي وقعوا فيه بالقول هل تتوقع أنهم سيوافقونك في الرأي. أبدًا .. لأنك في الواقع تحقر بأقوالك عقولهم وتزدري من ذكائهم وتهز من ثقتهم في قدراتهم وتجرح مشاعرهم، وهذه كلها أمور تجعلهم يفكرون في الاصطدام بك ولن يفكروا أبدًا في تغيير آرائهم.

لا تحاول أبدًا توجيه اللوم والصراخ — سأثبت لك أنك أخطأت في كذا .. وكذا هذا فعل قبيح، إنه يعادل القول «أنا أكثر منك ذكاءً .. سأخبرك بأمر أو اثنين وبعدها ستتغير طريقة تفكيرك». مثل هذا الموقف كفيل برفع لواء

المعارضة لك وتدفع المستمع إلى أن يقابلك ويناهضك في الرأي وتكتسب عداوته.

الواقع أنه من الصعب أن تدفع الآخرين لتغيير طريقة تفكيرهم، لماذا إذن تحاول المستحيل؟

إذا كنت تريد إثبات أي شيء، لا تجعل أحدًا يعرف نواياك. نفِّذ إرادتك بطريقة ذكية ولا تفصح أبدًا عن نواياك.

إذا استخدم شخص ما عبارة خاطئة فليس من المستحب أن تبدأ بالقول: «حسن. انظر .. أنا أفكر بطريقة مختلفة» ولكن بادر بالقول: «ولكن ربما أكون مخطئًا، كثيرًا ما أقع في الخطأ، ولو كنت مخطئًا فأنا راغب بالعمل في تصحيح الخطأ. دعنا نناقش معًا الحقائق».

إنها طريقة سحرية باستخدام جُمَل مثل «ربما أكون مخطئًا، كثيرًا ما أقع في الخطأ، دعنا نناقش الحقائق». مثل هذه الجمل تخفف كثيرًا من وقع كلماتك وتجعل الطرف الآخر على استعداد للمناقشة. أَظهر دائمًا احترامك لرأي الآخرين.. لا تقل أبدًا أنت مخطئ.

إذا أخطأت .. اعتذر على الفور

إذا حدث وأن أخطأت .. أسرع في الاعتذار .. إن الوقت الذي يستغرقه الاعتذار لا يتعدى الدقيقة .. لا تحاول تقديم تبريرات كما لا تحاول

الدفاع عن نفسك .. كلها محاولات مصيرها الفشل ولن يتقبلها الناس بسهولة. إذا أخطأت .. اعتذر على الفور.

التعامل مع المرءوسين

لبناء علاقة اجتماعية قوية مع مرءوسيك فإن أول شيء يجب أن تتعلمه أن وجود هذا الموظف في مركز اجتماعى أقل منك لا يعني على الإطلاق أن تنظر إليه باستخفاف واستهانة، كل شخص متوسط الذكاء يمتلك الطاقة التي تؤهله إلى أن يرتفع إلى المرتبة الأعلى بل وأكثر من ذلك بدرجات عندما تكون الظروف المحيطة به مناسبة، ولما كان الأمر كذلك فعليك أن تعامل مرءوسيك دائمًا باحترام، لا تتعامل معهم على أنهم أدنى مستوًى ولكن تعامل معهم دائمًا على أنهم أعضاء مهمون في دولاب العمل؛ أنت لا تستطيع أن تنجح في عملك بدون مساعدة هؤلاء المرءوسين وباحترامك لهم تكتسب مودَّتهم وتبني معهم علاقات اجتماعية قوية ويوافقون على رأيك.

وبجانب الاحترام؛ فإن كل عامل أو موظف يجب أن يلقى التقدير لما يقدمون من خدمات في سبيل نجاح العمل كله، قدم الشكر والعرفان للعمل الجيد ولمن يحسن الأداء وعاقب بحزم المخالف.

هؤلاء الذين يسعون للارتقاء بمستواهم الوظيفي كثيرًا ما يقدمون أفكارًا جديدة ربما يكون الكثير منها بلا فائدة ولا طائل من ورائه، ولكن لا تهمل أبدًا أي رأي أو فكرة ولتأخذ كل فكرة جديدة حظها من الدراسة والاهتمام. ربما توجد أفكار صغيرة ولكنها ذات فائدة قصوى للعمل، تذكر

جيدًا أن فكرة بسيطة قد تحدد الفارق بين النجاح والفشل. حتى لو كانت الفكرة تافهة غير مجدية يجب أن تحظى بالاهتمام منك وبذا تستميل الجميع لأفكارك.

كي تشجع الموظفين على زيادة الإنتاج تأكد من أن كل شخص واعٍ تمامًا لمسئوليات عمله؛ حيث كثيرًا ما لوحظ أن كثيرًا من الأمور في العمل تسير في الاتجاه الخاطئ نظرًا لأن الشخص المسئول عن هذه المهمة غير واعٍ بقدر كافٍ بأهمية المسئولية الملقاة على عاتقه.

عندما تريد إقامة علاقات اجتماعية قوية مع مرءوسيك وتستميلهم للموافقة على أفكارك، شجعهم على الارتقاء وازرع في نفوسهم الثقة في قدراتهم، ووزع بعض مسئولياتك على بعض مرءوسيك؛ عندما يشعر المرءوس بأهميته فإنه غالبًا ما يكون ممتنًا لك ومقدِّرًا لجميلك؛ ليس هناك أجمل وأسعد من أن يرتقي مرءوسوك لترتقي أنت أيضًا معهم.

لا تتوقع بناء علاقة اجتماعية قوية ما لم تكن لطيفًا في تعاملك مع كل فرد، إن المرءوس لا يؤدي أحسن ما عنده إلا بعد ما يلقَى معاملة طيبة من رئيسه؛ عندما تسير الأمور بطريقة سيئة في العمل سرعان ما تسوء العلاقات الاجتماعية حيث يعمل كل فرد على توجيه اللوم للآخرين؛ الأمر الذي يخلق مناخًا رديئًا للعمل ويثبِّط الهِمَم. بصفتك الرئيس يجب أن تكون جريئًا وتوقف المسيء عند حده، تحمل مسئولياتك في علاج الأمور الخاطئة وحُثَّ موظفيك على بذل أقصى جهودهم، ضع المرءوسين دائمًا في مستوى التحفز ويكون ذلك بالتشجيع وهكذا تستميلهم نحوك.

الذكاء العاطفي

في العصر الحالي يؤثر الذكاء العاطفي في كل مجالات الحياة، الذكاء العاطفي هو القدرة على تفهم وتقييم عواطف الآخرين كما يعني القدرة على السيطرة على مشاعر الآخرين.

الناس الذين يمتلكون موهبة الذكاء العاطفي هم الأكثر قدرة على تفسير وتفهم مشاعر الآخرين، ولديهم القدرة على اللعب والسيطرة على عواطف الآخرين والتأثير عليهم والتعامل مع كل أفراد المجتمع.

يمكن التعبير عن الذكاء العاطفي بما يلي:

1 – القدرة على قراءة عواطف الآخرين والتعرف على مدى تأثيرها على ردود أفعالهم.

2 – الذكاء العاطفي هو القدرة على السيطرة على عواطفنا الشخصية وتطويرها بما يتناسب مع الظروف.

3 – الذكاء العاطفي يعني الوعي الاجتماعي - القدرة على الإحساس والتفهم الكامل لردود أفعال الآخرين.

4 – الذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على التأثير والتعامل مع المشكلات. الذكاء العاطفي هو في الأساس موهبة فطرية ولكن يمكن تعلُّمه.

يجب أن يكون المرء واعيًا بالأمور التي تثير مشاعره وتغضبه وأن يدرك جيدًا مدى تأثير انفعالاته على الآخرين، ويحاول قدر الاستطاعة تهذيبها

بحيث لا تُلْحق بالآخرين الضرر؛ فبدون السيطرة على المشاعر والانفعالات وردود الأفعال يصعب إقامة علاقات اجتماعية إيجابية وقوية.

إن أهم عامل في معادلة النجاح والقدرة على استمالة الآخرين هو كيفية التعامل مع الناس. لا يمكنك تحقيق نجاح كامل بدون تلقِّي المساعدة من الآخرين والناس عادة تُقبل على مساعدة من يحبونهم ومن تكون علاقاتهم الاجتماعية معهم قوية، لا يمكن أن تكون ضحية الانفعال الغريزي الجامح الذي يشبه تصرف الحيوانات؛ يجب أن تتعلم بوعي كيف يمكنك التحكم في أعصابك وتتعلم كيف تتعامل مع الآخرين باحترام.

الذكاء العاطفي هو القدرة على تعرُّف مشاعر الآخرين، وبهذه الطريقة تصبح قادرًا على استمالة زملائك وأفراد عائلتك ومرءوسيك وتلقى القبول والاحترام من الرؤساء؛ إذا قابلت هجوم الآخرين بنفس القوة فاعلم أنك لا تصلح للقيادة ولا تستطيع استمالة الآخرين لتأييدك والموافقة على آرائك، إذا أردت أن تستميل الناس إليك عليك أن تتفهم الآخرين جيدًا، وأن تكون محيطًا وملمًا بصورة جيدة بمشاعرهم وما يرضيهم وما لا يرضيهم وأن تكون قادرًا على استنتاج ردود أفعالهم وسلوكياتهم.

الفصل الرابع

كن إيجابيًا

تحرر من الماضي

واحد من أهم أسباب فَقْدنا الإحساس بالسعادة في حياتنا هو ارتباطنا الدائم بالماضي. ونحن نرتبط بالماضي للأسباب التالية:

1 – نحن نحلم بصفة مستمرة بالأحداث السعيدة التى حدثت لنا في الماضي. وغاصت في ذاكرتنا ولكننا مازلنا نحلم بإمكانية تكرارها في المستقبل بنفس الطريقة. وبهذه الطريقة نفقد الإحساس بالحاضر والمستقبل ونظل عالقين بالماضي.

2 – أيًا كانت الأحداث الكئيبة التي حدثت في الماضي ومهما كانت قسوتها، إلا أنها تظل تؤرِّقنا ونظل نسأل أنفسنا لماذا حدثت؟ أو لماذا أنا سيئ الحظ لهذه الدرجة؟

3 – قد تكون في بعض الأحيان تعرضت لأحداث جسيمة أو أليمة بسبب خطأ وقع منك أو بسبب إهمال، كثيرًا ما يؤرقك هذا الحدث ويسبب لك إزعاجًا كثيرًا ويبدو كسيف مسلَّط على رقبتك.

الآن فكِّر أي واحد من الأنماط الثلاثة يؤرقك أكثر وينغص عليك حياتك. بالنسبة للحالة الأولى أنت في حالة توتر دائم لشدة رغبتك في عودة الماضي، والماضي لا يعود أبدًا. كل دقيقة تمر عليك تحمل في ثناياها أحداثًا جديدة، أما بالنسبة للحالة الثانية فهي تجعلك تشعر بالاكتئاب والتفكير في الأشياء الماضية الرديئة. وأما الحالة الثالثة فتجعلك تشعر دائمًا بالذنب.

إننا جميعًا متعلقون بالماضي بحلوه ومُرِّه ونتمنى أن يعود والماضي يستحيل أن يعود، كل دقيقة من عمرنا تحمل أحداثًا جديدة، عليك إذن التركيز في الحاضر، بالطبع إن استعادة بعض الذكريات القديمة أو تذكُّر بعض المعلومات الماضية من ذاكرتك للاستفادة منها في الوقت الحاضر أمر مهم وضروري.

أرجوك! الماضي لا يهمك في شيء إلا في استخلاص العِبَر والاستفادة من الأخطاء وتجنب تكرار الوقوع فيها. حاول التمتع بحياتك في الوقت الحاضر. ولو أنك أصررت على التعلق بالماضي لفاتتك متع الوقت الحاضر. إذا كنت حقًا راغبًا في إقامة علاقات اجتماعية إيجابية قوية ومستديمة تخلص من الماضي . تحرر من القيود الماضية وتعلم فقط من الدروس المستفادة حتى لا تقع في نفس الخطأ. ولكن لا تجعل الماضي عقبة في سبيل تنفيذ برنامجك الطَّمُوح في كسب الجديد من الصداقات وإقامة علاقات اجتماعية جديدة قوية.

تحرر من الخوف من المستقبل

نحن جميعًا شغوفون باكتشاف أغوار مستقبلنا. نحن لا نكتفي بالتعرف على حاضرنا ولكننا نتلهف شوقًا لمعرفة ما سيحدث في المستقبل. ولكي نكتشف المجهول فإننا نلجأ إلى التنجيم والسَّحَرة وقراءة الكف وضاربي الوَدَع بل قد نلجأ إلى علم الفِرَاسة ودراسة ملامح الوجه، كل ذلك في محاولة منا لمعرفة ماذا يخبئه لنا المستقبل. وأثناء انهماكنا في كل هذه الأعمال نفقد الإحساس بجمال اللحظة التي نعيشها. وهكذا فإننا نفقد ما بين أيدينا أثناء البحث والتنقيب عمَّا ليس بين أيدينا.

ومن الأمور المثيرة أنك مهما حاولت أو بذلت من مجهود فإن المستقبل سيظل دائمًا مجهولاً. إذن ما البديل المتاح لك؟! البديل هو الاستمتاع بالحاضر والاستعداد لتقبل المستقبل بصدر رحب. تعامل مع المجهول وكأنك تلعب مباراة، أنت عندما تلعب مباراة تنتظر اللحظة القادمة دائمًا بفضول وإثارة وليس باكتئاب، اتخذ نفس الموقف في حياتك اليومية، كما يمكنك اتخاذ موقف آخر هو أن تعطي اهتمامًا أكبر لما يشغل تفكيرك في اللحظة الحالية بدلاً من الانشغال والاهتمام بما تخبئه لك الأيام في المستقبل. تمتع بحياتك في الوقت الحاضر حتى يقع بالفعل ما تخشاه في المستقبل. لماذا تضيع حياتك في الهَمِّ والغَمِّ انتظارًا لحلول الحدث الذي قد يأتي وقد لا يأتي. تمتع بحياتك الحاضرة ولا تلتفت كثيرًا إلى المستقبل.

ضع في ذهنك دائمًا أنه وكما يمر الحاضر سيمر أيضًا المستقبل، واعلم أن المستقبل ليس قاتمًا دائمًا ولكنه يتضمن مزيجًا من الأخبار الطيبة والأخبار

الرديئة كما هو الحال في وقتك الحاضر.. لا شيء يتسم بالخصوصية يخبئه لك المستقبل. وكما أنك استطعت تجاوز الأيام الحلوة والمرة في الأيام السابقة فمن المنتظر أن تتجاوزها أيضًا في المستقبل بنفس الطريقة. اقتنع عقليًا أنك قادر على مواجهة المجهول مهما حدث. اشحذ تفكيرك بالأمل وأنك قادر على مواجهة المجهول وقادر على تجميع شجاعتك وشحذ قدراتك.. ثق في الله، لا يوجد شيء لا يمكنك مواجهته وأنت تلقَى المساعدة من الرب.

تخلص من عقدة الاستعلاء وتخلص من عقدة النقص

ما التعالي؟ هو الاعتقاد بأنك أعلى عن الآخرين، لنفترض جدلاً أنك موجود على الأرض وحدك هل ينتابك الإحساس عندئذ بالتعالي؟ قطعًا الإجابة لا لأنه في الواقع لا يوجد من تتعالى عليه؛ إذن ضع في اعتبارك دائمًا أن عقدة التعالي التي تتحكم فيك لا يمكن ممارستها إلا في وجود الآخرين الذين بدونهم لا يمكن التعالي.

عقدة الاستعلاء سلوك سلبي وتُعتبر صورة من صور الأنانية المفرطة أو تشير إلى إنك من أصول وضيعة .. إذا كانت عقدة الاستعلاء التي تتحكم فيك مرجعها المقارنة مع الآخرين، أي أنك ترى نفسك أفضل من الآخرين فاعلم أنه في أي من الأوقات قد تظهر شخصية تتفوق عليك، أما إذا كانت عقدة الاستعلاء التي تتحكم فيك مرجعها الأنانية المفرطة فاعلم أن في العالم المحيط بك يوجد أناس كثيرون يتفوقون عليك في كثير من الأمور. قد تكون الإصابة بعقدة الاستعلاء مرجعها الثقة الزائدة عن الحد في نفسك؛

حيث تعتقد أنك قادر على إنجاز كل الأعمال وأن تتحدث بطلاقة في كل الموضوعات. اعلم أنك بالاستعلاء على الناس تتسبب في إحساسهم بالنفور منك والابتعاد عنك، ولن تستطيع أبدًا إقامة أي علاقات اجتماعية إيجابية وأغلب الظن أن تعيش منبوذًا من الناس.

وعلي النقيض من عقدة الاستعلاء يصاب البعض «بعقدة النقص»، وقد يكون مرجعها الإحساس بأنهم أقل من الآخرين، أو يكون مرجعها الشعور بأنهم غير قادرين على الأداء بنفس كفاءة الآخرين، وهي كلها عوامل مثبطة للعزيمة ورويدًا رويدًا يبتعد عنك الآخرون.

أفضل وسيلة هي الوسطية وأن تعتقد أنك قادر على أداء ما يعمله الآخرون كما أن الآخرين قادرون على نفس الدرجة من المساواة على أداء ما أقوم به، وأنني لست بالأفضل كما أني لست الأدنى ولكنني مثل الآخرين، أعمل وأشرب وآكل من نفس ما يأكلون ويشربون وأؤدي عملي بنفس الكفاءة التي يؤدون بها أعمالهم.

عليك بالإيمان بالله

تخلص من الاعتقاد بأنك محرك الأحداث، يعتقد البعض أنهم هم المحركون للأحداث ولو أننا تأملنا الموضوع بعمق لعرفنا أن كل حدث في هذا العالم، مهما بلغ صِغَره وتفاهته، يتضمن عدة عوامل من المستحيل لأي كائن أيًا كان أن يزعم أنه هو المحرك لكل هذه العوامل.

إننا على ثقة أن كل شيء في هذه الدنيا تتحكم فيه القوة الإلهية وأن هذه القوة إنما تقول للشيء كن فيكون وأنه لا رادَّ لإرادته، إنك قد تعمل ليلاً ونهارًا بلا كلل ولكن لا يحدث أي شيء، باختصار إن كل السيطرة التامة لكل العوامل التي تؤدي إلى أي ثمار والوصول إلى الأهداف المرجوة من العمل إنما كلها في يد الله وحده، إن الإنسان ضعيف للغاية وتافه وعاجز بالكامل.

إن أقصى ما ترجو أن يصل إليك أنه يجب عليك التخلص نهائيًا من الغرور وأن تسمو بروحك، انسَ تمامًا الاعتقاد بأنك محرك الأحداث وعليك أن تضع في ذهنك دائمًا عقيدة أنه على الرغم مما تبذله من جهد فإن كل شيء مقدر ومكتوب وليس لك من الأمر أي شيء.

من خلال هذه الرؤية وباتخاذ هذا الموقف بمثل هذا الاعتقاد تسمو بروحك وتتخلص من الغرور الذي يعتبر واحدًا من صور الأنانية المفرطة، ويسودك إحساس بالرضا وتشعر بالإشراق والصفاء النفسي ولا يمكن أن ينتابك أي إحساس بالقلق من المستقبل، ولا تحزن أبدًا بسبب قلة ما يصلك من أموال وترضى وتقتنع بما رزقك الله.

الناس الذين يعتقدون أنهم محركو الأحداث يشعرون دائمًا بالتوتر لزيادة احتمال الأثقال الملقاة على عاتقهم ولأنهم ينتظرون دائمًا نتائج أعمالهم، أما الذين لا يعتقدون أنهم ليسوا مسئولين عن حركة الأحداث ويسلمون أمورهم لله العلي القدير، فهؤلاء يشعرون دائمًا بالراحة النفسية لأنهم يتركون تدبير الأمور لمن هو أقوى منهم وأقدر.

كله زائل

واحد من أهم التخيلات السائدة الاعتقاد بأن كل ما لدينا إنما هو مِلْك خاص لنا وأن لنا مطلق الحرية، ولو أننا راجعنا أنفسنا لأدركنا أن ما نمتلكه اليوم هو في الواقع امتداد لما كان يمتلكه أسلافنا – وأن ما نمتلكه اليوم مصيره إن آجلاً أو عاجلاً إلى آخرين، إما مباشرة في حياتنا أو بطريقة غير مباشرة في حياتنا أو بطريقة غير مباشرة بعد وفاتنا. نحن نولد وأيدينا خاوية ونخرج منها وأيدينا خاوية وليس للأكفان جيوب!

حتى أثناء حياتنا فإن كل ما نملك معرض للضياع إما بوسائل طبيعية (فيضانات، أعاصير، زلازل ... إلخ) أو بصنع الإنسان (حروب، كوارث، قتل، سرقة، ... إلخ) .. الواقع أن طبيعة الحياة نفسها متقلبة. إنها مثل موج البحر تجرف ما أمامها، لا شيء يظل على حاله .. ومع مثل هذا السيناريو لا يمكن الادعاء بأننا مُلاك أى شيء وإنما الأمر السليم والرأي السديد أن تسلم الأمر كله لله. إنه هو الله الذي أعطانا كل هذه الأشياء لنستخدمها لفترة من الزمن؛ الأمر الذي يجبرك أن تكون شاكرًا وممتنًا لما حباك به الله من نِعَم وأن تقبلها بكل تواضع، وعندما يأخذها منك الرب بأي وسيلة من الوسائل يجب أن تتقبَّل ذلك بصدر رحب وسعادة. وبمثل هذه الرؤية فإن علاقتك بها تعتقد أنه ملك لك سوف تتضاءل تدريجيًا وتسمو بروحك.

يلعب القضاء والقدر دورًا مهمًا في حياتنا. كثيرًا ما نشاهد أفرادًا يبذلون جهودًا جبارة والمحصلة لا شيء، بينما نرى آخرين يبذلون جهودًا بسيطة ومع ذلك يمتلكون ثروات هائلة. وبنفس النظرة ونفس النسق لا يمكننا

تجاهل أن بعض العلاقات الاجتماعية تكون مثمرة وبعضها الآخر يضمحل ويتلاشى، على الرغم من بذل مجهودات كبيرة للمحافظة عليها.

توقف عن التوقعات

واحد من أهم أسباب الشعور بالأسف هو أن يتوقع المرء الخير من الآخرين ولكن هذا الخير لا يصل أبدًا. نحن جميعًا نتوقع الخير من الآخرين في الحالات التالية:

1 – عندما نقدم معروفًا لشخص.

2 – عند الاندماج في بعض العلاقات الاجتماعية التي نأمل من ورائها الخير الكثير.

3 – عند تنمية العلاقات الاجتماعية أنت تتوقع من الطرف الآخر المزيد. أنت تتوقع منهم مثلاً مكالمات تليفونية أو مكاتبات أو خطابات.

لو أنك فكرت في الأمر مليًا لأدركت أن هذا النوع من التوقعات هو في الواقع نوعٌ من المقايضة؛ حيث تقدم شيئًا وتنتظر من الآخر أن يقدم لك بدوره شيئًا في المقابل، إذا لم يحدث ذلك تشعر بالعداوة نحوه، في العلاقات الاجتماعية الإيجابية لا ننصح بهذا السلوك، كن معطاءً ولا تنتظر المقابل.

من المفارقات في موضوع التوقعات أنه من الصعب عمليًا أن يقوم شخص بتلبية جميع توقعات الآخر فدائمًا ما نتوقع أكثر مما يصلنا، وبالتالي نُصاب بالإحباط وتسوء العلاقات الاجتماعية. وعليه، هل نقضي حياتنا

كلها في حالة تذمر دائم من الآخرين لا لشيء إلا لأنهم لا يلبون توقعاتنا منهم؟ بالطبع لا، هذا ليس ضروريًا. نحن نقدم لك الفهم الحقيقي للموضوع لحل المعادلة.

إن السعادة الحقيقية تأتي من العطاء وليس من الاستقبال؛ إن اليد العليا خير من اليد السفلى ؛ هناك سعادة غامرة يشعر بها من يعطي دون انتظار المقابل، إن التخلص من الأنانية والتفكير في الأنا يحقق لنا سعادة أكبر ولكننا نتصرف تصرفات غبية تجعلنا نفقد الشعور بالسعادة عندما نعطي. يرجع ذلك إلى ما يلي:

1 – إننا عندما نعطي الآخرين نعطيهم ونحن نفكر في المقابل الذي سيعود علينا، وهذا وحده كفيل بتدمير إحساسنا بمتعة العطاء.

2 – قبل أن تعطى أحدًا يجب أن تتأكد أولاً أنك لست في حاجة إلى هذا العطاء وأنه يمكنك الاستغناء عنه.. عليك بإعطاء ما تستغني عنه وليس من أشياء أنت في حاجة لها. عندما تعطي أشياء أنت في الواقع محتاج لها فإن ذلك يجعلك تشعر بعدم الرضاء والنتيجة مؤسفة.

من هذا المنطلق فإن المهم في الموضوع أن تكون أنت نفسك راضيًا عن العطاء، راغبًا بالفعل في إدخال السعادة في قلب الآخر.

مارس التجربة، أعطِ بسخاء ورضا نفس ولا تنتظر أبدًا المقابل وبعدها ستجد أن الإحباط الذي يصيبك عند عدم تلقي الرد من الآخر سيتلاشى، ولن تشعر أبدًا بالمرارة التي يحس بها من ينتظر المقابل، وعندها ستفهم أن

العلاقات الاجتماعية في حياتنا هي ظاهرة اجتماعية المقصود منها استمرار دوران عجلة الحياة في سهولة ويسر.

هناك أمور أخرى يجدر بنا الإشارة إليها:

1 – عند توقع المقابل من الآخرين عند العطاء لا تشعر أبدًا بالسعادة عندما يقدم لك الآخر معروفًا؛ لأنك في الواقع كنت تتوقع هذا بل كنت تنتظره وعندها تفقد أي إحساس بالسعادة؛ لأنه من وجهة نظرك أمر طبيعي وهو مجرد (تخليص حق) ولكن عندما تقدم العطاء وأنت لا تتوقع أي رد فإنك تُفاجأ بما يقدم لك الآخر وعندها تشعر بسعادة حقيقية.

2 – عند توقع المقابل تقضي أيامك في انتظار المقابل وتتحول تدريجيًا إلى شخص يعتمد على الآخرين، وتصبح تحت رحمة هذا الآخر حيث لا يوجد ما يضمن لك أنه سيلبي توقعاتك.

الخلاصة، حاول أن تكون مستقلاً وحرًا وقادرًا على استيفاء حاجتك قدر المستطاع، دون أن تعتمد على الآخرين وما يقدمونه لك مقابل ما قدمته لهم.

العلاقة بين المعرفة والقدرة على الفهم

يمكن للمرء أن يتوقع الطريقة التي يتصرف بها شخص آخر إزاء بعض المواقف، ويمكن أن يكون التوقع صحيحًا بدرجة كبيرة بناء على ما يتوافر للمرء من معلومات عن الشخص الآخر.

الناس يثقفون أنفسهم لاكتساب المعرفة التي تفيدهم في مجال حياتهم؛ ومع ذلك لوحظ وجود نقص في التناسق والتناغم بين معلومات الفرد وقدرته على الفهم والاستيعاب.

نحن ندرك ما حولنا من خلال حواسنا (البصر، السمع، الشم، التذوق، اللمس)؛ يقوم المرء بربط هذه الحواس مع قدرته على الفهم (نفاذ البصيرة).

من جهة أخرى، فإن المعرفة تنبني على ما تعلمه المرء (مهاراته التي اكتسبها) وتجاربه التي مارسها في الحياة، وبدراسة الطبيعة البشرية لوحظ وجود صعوبة في تحقيق التناسق ما بين المعرفة والقدرة على الفهم.

ردود أفعال الناس مع الآخرين تعتمد أساسًا على معلوماتهم وتجاربهم الشخصية؛ ولكن الحواس هي التي تتحكم في القدرة على الفهم وهي التي تجذب ردود أفعال الشخص نحو الاتجاه الذي يحقق له أكبر قدر من السعادة.

الواقع أن المعرفة المتقنة هي الأساس في الرأي السديد، وعند وجود نقص في المعرفة تكون معظم الآراء والأفكار عقيمة. الأفراد الذين يريدون إقامة علاقات اجتماعية إيجابية يجب أن يكونوا على وعي تام بوجود فجوة بين معلومات الشخص وقدرته على الفهم (ما يمتلك من نفاذ البصيرة)، وهذا قد يجعل بناء علاقة اجتماعية قوية أمرًا صعبًا.

العلاقات الحميمة

على الرغم من أن تعبير «العلاقة الحميمة» كثيرًا ما يُساء فهمه حيث يعتقد البعض أنه تعبير يُستخدم للإشارة عن العلاقة الجنسية؛ فإنه كثيرًا ما يستخدم أيضًا للتعبير عن العلاقات الاجتماعية الوثيقة مثل علاقة زملاء الدراسة أو العلاقة بين أفراد تجمعهم ميول واحدة أو عمل مشترك، كما يستخدم أيضًا للتعبير عن العلاقات الأسرية، والواقع أن العلاقات الاجتماعية الحميمة تغطي حاجة الإنسان لأن يكون محبًا ومحبوبًا في وقت واحد.

تتسم العلاقات الحميمة بالاتكال المتبادل وبأنها إرضاء لغريزة أن أكون محبًا ومحبوبًا. تختلف هذه العلاقات اختلافًا جذريًا باختلاف الأشخاص والظروف.

وكبقية العلاقات فإن العلاقات الحميمة تمر أيضًا بعدة مراحل: تبدأ أولاً بالتعارف ثم الانتقال إلى مرحلة الصداقة التي قد تمتد إلى سنوات طويلة، وأحيانًا يصيبها الفتور والتوتر والخصام.

بجانب العلاقات الاجتماعية المختلفة التي نراها يوميًا يوجد نوع آخر من العلاقات كالذي نراه بين الأصدقاء. هذه العلاقات يتم تدعيمها بتبادل الخطابات والهدايا، بعضها يمتد لسنوات طويلة مع انتهاز المناسبات كي يلتقيا معًا.

وفي العقود الأخيرة ازدادت الصداقات عن طريق الإنترنت. في الأزمنة الغابرة كان الأصدقاء يتبادلون الرسائل، وفي العصر الحديث انتشر الشات والإنترنت. في العصر الحديث يتواصل الناس معًا باستخدام وسائل عصرية وعن طريق مواقع التواصل العديدة يستطيع الأفراد تكوين صداقات وتبادل الصور، وعن طريق هذه المواقع تزداد الصداقات بين الأفراد من ذوي الميول الواحدة، كما يمكن مخاطبة أفراد أجانب في بلدان مختلفة حتى يتم تبادل المعلومات والحديث عن الأعمال والصحة ومختلف المجالات.

وعلى الرغم من أن هذه الشبكة من العلاقات الاجتماعية نجحت في توطيد أواصر الصداقة بين الملايين؛ فإن الأمر لا يخلو من بعض المخاطر. مثل التلاعب بالصور الفوتوغرافية وخلط المعلومات والانغماس في الأعمال المحرمة من الناحية الخلقية، إساءة استخدام هذه العلاقات في التشهير للإساءة بسمعة الآخرين، ولهذه الأسباب يجب التعامل مع هذه الوسائل الجديدة للتعارف بحذر شديد.

العلاقات الهامشية

لا توجد علاقة اجتماعية سرمدية ودائمة، سواء آجلاً أو عاجلاً، فمصير كل العلاقات إلى زوال إما لأسباب شخصية أو بالموت، ومع ذلك توجد بعض العلاقات تعرف بالهامشية أي الهشة سريعة الزوال، وهي علاقات ضعيفة وقابلة للانفصال بسرعة.

العلاقات التي تخفي من ورائها مصالح شخصية مصيرها دائمًا إلى الفشل وهي دائمًا علاقات هشة لا تدوم طويلاً، على سبيل المثال العلاقة بين عاشقين، كل من الطرفين يبحث عن المتعة ولا يهتم كثيرًا بشأن الآخر.

مثال آخر: العلاقة بين رجل صغير السن وامرأة عجوز تأمل في الزواج من هذا الشاب؛ كل طرف منهما يحاول التأثير في الآخر. ومثل هذه العلاقة مصيرها إلى الزوال.

وعلى نفس النمط العلاقة بين الموظفين والعمال في موقع العمل كثيرًا ما تكون هامشية؛ خاصة عندما يكون هناك تفاوت في المستويات الوظيفية حيث يحاول المرءوسون عادة إرضاء الرؤساء، ومصير كل هذه العلاقات إلى الزوال.

الواقع أن العلاقات الاجتماعية المبنية على أساس من الأُلفة والمود ة هي التي يكتب لها الاستمرار، ويمكنها أن تقف بصلابة أمام كل المشكلات والمتاعب التي قد تواجهها.

الأشخاص الذين يريدون إقامة علاقات اجتماعية إيجابية قوية عليهم التفرقة بين العلاقات المستديمة والأخرى الهامشية.

أرسطو والعلاقات الاجتماعية

يعتبر علم الاجتماع من العلوم الحديثة، ومع ذلك فإن أرسطو (330 ق.م.) كانت له بعض الآراء والملحوظات عن سلوك الإنسان والعلاقات الاجتماعية.

قال أرسطو إن الإنسان ميال بفطرته إلى إقامة العلاقات الاجتماعية، وقام بتقسيم هذه العلاقات إلى ثلاثة أنواع:

النوع الأول: (طبقًا لمفهوم أرسطو) هم الناس الذين يقيمون علاقات اجتماعية لتحقيق بعض المصالح أو الاستفادة ببعض المكاسب.

النوع الثاني: هي علاقة تكون بين أشخاص يبحثون عن التسلية، ويبحثون عمن يُدْخل البهجة على قلوبهم ويجلب لهم السعادة.

وفي رأي أرسطو، فإن النوعين السابقين من العلاقات ما هي إلا مجرد علاقات واهية مصيرها إلى الزوال لأنها تعتمد على تبادل المصالح.

اقترح أرسطو؛ أن أفضل أنواع العلاقات هي المبنية على أساس من الفضيلة والطهارة .. في هذا النوع من العلاقات يرتبط الناس معًا لتشابه صفاتهم من الفضيلة والطهر.

يقول أرسطو إن العلاقة المبنية على أساس من القيم الإنسانية هي وحدها التي تعيش أمدًا طويلاً.

وعلى الرغم من أن ملاحظات أرسطو كلها مبنية على التحليل الفلسفي؛ فإنها ظلت تلقَى احترامًا من العلماء حتى نهاية القرن التاسع عشر، عندما ظهرت أفكار جديدة بعد التطور الحادث في علم الاجتماع وعلم النفس.

فرويد والعلاقات الاجتماعية

اشتهر سيجموند فرويد بنظرياته عن العقل اللاواعي، كما أنه هو مبتدع التحليل النفسي وهو أول من أشار إلى أن الرغبة الجنسية هي المحرك الأساسي لحركة الإنسان، وهو الذي قال إن الأحلام هي مصدر التعبير عن رغبات الإنسان المكبوتة.

اشتهر فرويد (بالعلاج الناطق) الذي يساعد في تحرير الطاقة العاطفية المحبوسة في العقل اللاواعي.

اقترح سيجموند فرويد أن تجارب مرحلة الطفولة تؤثر على نمو الشخصية؛ حيث تواصل أفكار الطفولة تأثيرها وسيطرتها على حياة الفرد مهما طال به العمر. واقترح أيضًا أن الفرد يتأثر بطريقة كبيرة بالطريقة التي بدأت فيها الأفكار في الظهور في المخ.

فرويد هو مكتشف أن العقل الباطن يلعب دورًا مهمًا في معظم الأعمال الواعية والسلوك، وهو أيضًا الذي أشار إلى أن الأحلام هي الباب الملكي للعقل اللاواعي.

وهو الذي اقترح تقسيم النفس البشرية إلى ثلاثة أقسام:

القسم الأول : الـ «هذا» : ذلك الجانب اللاشعوري الذي يعتبر مصدر الطاقة البهيمية أو الغريزية. وهو الجانب الطفولي من النفس البشرية الذي يبحث عن المتعة دون أي نظر أو تفكير في العواقب؛ حيث يضع في حسابه

فقط أن يفعل ما يريد. وهذا الجزء اللاواعي في العقل يتكون أساسًا من الغرائز الموروثة.

القسم الثاني: الأنا: وهو الجزء من العقل المسئول عن ترجمة الحقيقة.

القسم الثالث: الأنا العليا: هو المكون العقلاني وهو المكون الأخلاقي من النفس، وهو الجزء الواعي من المخ الذي يعكس المفاهيم الاجتماعية التي تعلمها.

تحاول الأنا تحقيق التوازن بين الـ «هذا» الذي يمثل الرغبة البهيمية وبين الأنا العليا التي تشكل المكون العقلاني. يدور كثير من الجدل حول أفكار فرويد.

ملاحظات عن العلاقات الاجتماعية

يرجع تاريخ دراسة العلاقات الاجتماعية إلى أرسطو، استمر الاعتقاد بآراء أرسطو حتى نهاية القرن التاسع عشر، عندما وضع سيجموند فرويد نظرياته حول مدى تأثير الأب على أولاده، كما تحدث عن تأثير تجارب الطفولة على القيم الأخلاقية التي يلزم بها الشخص في مرحلة البلوغ.

في عام 1891، شرح چيمس أنه يمكن تحديد المفهوم الشخصي للإنسان عن طريق دراسة طريقته في التعامل مع الآخرين، وفي عام 1896 اقترح دوركايم (1858-1917: فيلسوف فرنسي وأحد مؤسّسي علم الاجتماع الحديث) أن الانعزال عن الناس يؤدي إلى نتائج خطيرة قد تؤدى إلى الانتحار.

على حين انغمس علماء الاجتماع في اقتراحاتهم وتفسيراتهم لتدعيم وجهات نظرهم المختلفة في موضوع العلاقات الاجتماعية، انفرد مونرو (1898) بإجراء بحث مبني على الملاحظة والاختبار لدراسة السمات والصفات التي يتطلبها الأطفال عند البحث عن صديق حميم. قام مونرو بسؤال 2336 طفلاً تتراوح أعمارهم ما بين 7-16 سنة عن أفضل صفات للصديق الذي يقع اختيارهم عليه، أشارت الدراسات إلى أن الأطفال يحبذون اختيار صديق من نفس العمر ونفس الجنس وله نفس حجم الجسم، كما أنهم يحبون الأصدقاء ذوي الميول الهادئة وينفرون من الأطفال المشاكسين، كما أنهم يفضلون اختيار الأصدقاء الذين يتمتعون بالشفقة والرحمة ويتميزون باللطف والكياسة والشرف. وثبت من الدراسة أنهم لا يهتمون كثيرًا بالثروة أو الديانة التي ينتمي إليها صديقهم المفضل.

أسهمت دراسة مونرو في وضع اللَّبِنات الأولى من علم الاجتماع حيث ظهر عدد قليل من الدراسات في بدايات القرن التاسع عشر، وشملت دراسات عن العلاقات الاجتماعية بين الأطفال ودراسات أخرى عن التودد والمغازلة ودراسات عن الزواج.

عُقد في بدايات الثمانينيات من القرن الماضي أول مؤتمر عن العلاقات الاجتماعية الشخصية حضره قرابة 300 باحث. في عام 1984، ظهرت أول جريدة مختصة بالدراسات الاجتماعية، وفي عام 2004، تكونت المؤسسة الدولية لأبحاث العلاقات الاجتماعية.

المراجع

(1) Leil Lowndes: How To Instantly Connect With Anyone.

(2) Dale Carnegie: How To Win Friends and influence People..

(3) E. R. U. K. Gupto: Ever Positve..

(4) Prof. P. A. Varghese: Shape your Personality..

(5) Build Positive Relationships-Prem P. Bhalla..

(6) Dale Carnegie: How To Stop Worrying and Start Living..

(7) Dorothy Carnegie: The Quick And Easy Way To Effective Speaking..

فهرس الكتاب

الموضـــــوع	الصفحة

الفصل الثاني

الموضـــــوع	الصفحة

الموضـــــوع	الصفحة

قانون الإيجابية في

تطوير الشخصية الاجتماعية

تعني العلاقات الاجتماعية الطريقة التي يتواصل بها شخصان أو أكثر، كما تشير أيضًا إلى الطريقة التي يتعامل بها الشخص الواحد تجاه الآخرين.

وتلعب العلاقات الاجتماعية دورًا مهمًا في حياة كل الناس؛ حيث إن الجنس البشري اجتماعي بطبعه. وعندما يقرر شخص أن ينعزل عن بقية أفراد المجتمع؛ فإنه سرعان ما يعاني الإحساس بالوحدة التي قد تؤدي به إلى الإصابة بالاكتئاب.

وهذه العلاقات قد تكون إيجابية وقد تكون سلبية، والعلاقات الاجتماعية الإيجابية تحقق التناغم والتناسق، وتنمّي الأمل في النفوس وتقوّي من الثقة بالنفس، وتساعد في بناء الجسم وتنمية العاطفة.

ولاشك أن كل فرد منا يسعى جاهدًا لبناء علاقات اجتماعية إيجابية تحقق تبادل المنفعة لكلا الطرفين.

الناشر

